



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 takto:

účastníkovi konania: **BLACK RED WHITE SLOVAKIA, a.s., sídlo: Južná trieda 93, 010 01 Košice**

prevádzkareň: **BLACK RED WHITE, Aleja Slobody 3053, Dolný Kubín**

dátum vykonania kontroly: **8.10.2019 a 30.10.2019**

./.

- pre porušenie zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa

• **ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu**, keď bolo kontrolou zameranou na preverenie dodržiavania plnenia povinností, vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, vrátane posúdenia obsahu spotrebiteľskej zmluvy (s predmetom: „*KOMO II P rohová sedacia súprava s rozkladom 320x190, DMK 2808 obraz drev. maľovaný 70x90, 50x hrana 4cm*“) uzatvorenej medzi spotrebiteľom, podávateľom podnetu P-700/2019, a účastníkom konania-predávajúcim: *BLACK RED WHITE SLOVAKIA, a.s., sídlo: Južná trieda 93, 010 01 Košice*, posúdením dokumentov, tvoriacich súčasť danej zmluvy, t. j. posúdením aj týchto dokladov: „*Objednávka číslo 1866010100000530 zo dňa 31.10.2018*“, „*Faktúra číslo: 96610036 zo dňa 1.2.2019*“, „*Reklamačný protokol zo dňa 26.8.2019*“, „*Oznámenie zo dňa 9.9.2019 a 25.9.2019*“-*vyjadrenie k reklamacii, a vykonanou* dňa 8.10.2019 a 30.10.2019 v prevádzkarni: *BLACK RED WHITE, Aleja Slobody 3053, Dolný Kubín* zistené, že v dokumente „Faktúra číslo: 96610036 zo dňa 1.2.2019“ bolo uvedené: „...**UPOZORNENIE: Uchovajte všetky výrobné štítky z obalov, priloženého konania, montážne návody a doklad o zakúpení.Bez doloženia vyššie uvedených dokladov bude prípadná reklamácia spoplatnená.**“, čím **predávajúci porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu**, nakoľko každá reklamácia uplatnená spotrebiteľom v záručnej dobe, musí byť vybavená iba spôsobom stanoveným zákonom o ochrane spotrebiteľa, t. j. teda „*odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnením zamietnutím*“, z čoho je zrejmé, že zákon neumožňuje vybavenie reklamácie, uplatnenej v záručnej dobe, za úhradu, ale vždy len bezplatne, a zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, ktorej súčasťou je faktúra, sa nemôžu odchýliť od ustanovení zákona v neprospech spotrebiteľa a tak viesť k zhoršeniu jeho zmluvného postavenia ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu s následkom ekonomickej ujmy na strane spotrebiteľa.

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **420,- €**, **slovom štyristodvadsať 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-02390519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 8.10.2019 a 30.10.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *BLACK RED WHITE, Aleja Slobody 3053, Dolný Kubín* kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu pre predávajúceho:

Podľa § 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa je spotrebiteľom 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 je predávajúcim 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 je výrobkom nová, použitá alebo upravená hnuiteľná vec, ktorá bola vyrobená, vytážená 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 hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

Podľa § 2 písm. l/ je reklamáciou uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

Podľa § 2 písm. m/ je vybavením reklamácie 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.

Podľa § 4 ods. 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou zameranou na preverenie dodržiavania plnenia povinností, vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, vrátane posúdenia obsahu spotrebiteľskej zmluvy (s predmetom: „*KOMO II P rohová sedacia súprava s rozkladom 320x190, DMK 2808 obraz drev. maľovaný 70x90, 50x hrana 4cm*“) uzatvorenej medzi spotrebiteľom, podávateľom podnetu P-700/2019, a účastníkom konania-predávajúcim: BLACK RED WHITE SLOVAKIA, a.s., sídlo: Južná trieda 93, 010 01 Košice, posúdením dokumentov, tvoriacich súčasť danej zmluvy, t. j. posúdením aj týchto dokladov: „Objednávka číslo 1866010100000530 zo dňa 31.10.2018“, „Faktúra číslo: 96610036 zo dňa 1.2.2019“, „Reklamačný protokol zo dňa 26.8.2019“, „Oznámenie zo dňa 9.9.2019 a 25.9.2019“-vyjadrenie k reklamáci, a vykonanou dňa 8.10.2019 a 30.10.2019 v prevádzkarni: *BLACK RED WHITE, Aleja Slobody 3053, Dolný Kubín* zistené, že v dokumente „Faktúra číslo: 96610036 zo dňa 1.2.2019“ bolo uvedené: „...UPOZORNENIE: Uchovajte všetky výrobné štítky z obalov, priloženého konania, montážne návody a doklad o zakúpení.Bez doloženia vyššie uvedených dokladov bude prípadná reklamácia spoplatnená.“, čím predávajúci porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko každá reklamácia uplatnená spotrebiteľom v záručnej dobe, musí byť vybavená iba spôsobom stanoveným zákonom o ochrane spotrebiteľa, t. j. teda „*odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnením zamietnutím*“, z čoho je zrejmé, že zákon neumožňuje vybavenie reklamácie, uplatnenej v záručnej dobe, za úhradu, ale vždy len bezplatne, a zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, ktorej súčasťou je faktúra, sa nemôžu odchýliť od ustanovení zákona v neprospech spotrebiteľa a tak viesť k zhoršeniu jeho zmluvného postavenia ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu s následkom ekonomickej ujmy na strane spotrebiteľa. Správny orgán dodáva, že predmetný nedostatok bol zistený aj vo fakturách č. 96610392 zo dňa 25.10.2019 a č. 96610393 zo dňa 25.10.2019.

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-**BLACK RED WHITE SLOVAKIA, a.s.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 3.12.2019, s doručením do jeho elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 17.12.2019 (na základe elektronickej doručenky), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Písomnosťou zo dňa 16.1.2020, s doručením do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 17.1.2020, na základe elektronickej doručenky, bolo oznámené vydanie rozhodnutia v lehote 60 dní.

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, **nesmie BLACK RED WHITE SLOVAKIA, a.s.** v zmysle ustanovenia § 4 ods. 2 písm. a/ porušovať zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. a/ 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 zákazu, spôsob a následky porušenia zákazu, spočívajúceho v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorého ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, keď v informáciách tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, uvádzal so zákonom nesúladnú podmienku, a to v súvislosti s právom zo zodpovednosti za vady výrobku, konkrétne vymienením si spoplatnenia vybavenia reklamácie pri nepredložení dokladov, napriek skutočnosti, že zákon nestanovuje povinnosť kupujúcemu-spotrebiteľovi predkladať pri uplatnení reklamácie ani návod na používanie, ani výrobné štítky z obalov ani iné dokumenty alebo označenia.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením zákazu ukladania povinností bez právneho dôvodu, garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a právo na informácie, pričom porušenie daného zákazu, vzhľadom aj na reálnu možnosť privedenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona, a to aj s prihliadnutím na mieru v akej je daný skutok spôsobilý ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľa a jeho základné práva. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený.

./.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na neukladania mu povinností bez právneho dôvodu, ďalej práva na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov so vznikom majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa. Zistený správny delikt patrí k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a preto nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Právo zo zodpovednosti za vady výrobku patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto je nanajvýš žiadúce, aby boli informácie vzťahujúce sa k vybaveniu reklamácie, pravdivo poskytnuté spotrebiteľovi v nadväznosti na platnú legislatívu. V dôsledku nesprávneho informovania spotrebiteľa sa tento mohol mylne domnievať, že jeho reklamácia, pri nepredložení dokladov, v nesúlade so zákonom žiadaných účastníkom konania, môže byť vybavená aj za poplatok, napriek skutočnosti, že zákon umožňuje vybavenie reklamácie len bez zaplatenia akejkoľvek finančnej čiastky. Prehlásenie predávajúceho vo faktúre o nárokovani si úhrady za vybavenie reklamácie pri nedoložení výrobných štítkov z obalov či montážnych návodov, tak nepochybne vedie k znevýhodneniu postavenia spotrebiteľa. Včlenenie predmetnej skutočnosti do faktúry vo forme *upozornenia* nemožno vnímať ako poľahčujúcu okolnosť, nakoľko spotrebiteľ je pri uzatváraní zmluvného vzťahu, vrátane reklamačného, spravidla laikom, ktorý obsah spotrebiteľskej zmluvy, vrátane dokladov tvoriacich jej súčasť, podstatným spôsobom neovplyvňuje a predávajúci je tou osobou, ktorá je povinná v rámci svojej podnikateľskej činnosti konať v súlade s odbornou starostlivosťou vo vzťahu k spotrebiteľovi, pretože sa jedná o jej predmet konania a má dbať o riadne plnenie si svojich povinností, ktoré jej vyplývajú zo zákona. Navyiac spotrebiteľ nie je vzhľadom na nedostatok skúseností objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých informácií na jeho práva. Účastník konania v danom prípade nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumie očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď deklaroval nezákonné spoplatnenie vybavenia reklamácie.

Konaním účastníka konania došlo k zneužitiu postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy zásahom do jeho práv znížením mu rozsahu práv priznaných mu zákonom, a to vo vzťahu k spôsobu informovania spotrebiteľa o práve zo zodpovednosti za vady výrobkov, čo mohlo spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností a zákazov, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania, t. j. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie, a v tomto smere je právne nevýznamné, či ku skutkovému stavu došlo zo strany účastníka konania úmyselne alebo nie.

./.

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 ochranu jeho ekonomických záujmov a právo na informácie. 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 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 postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií- individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. 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, PO box 89, 011 79 Žilina

Číslo: P/0276/05/2019

Dňa: 24.02.2020



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), § 3 ods. 4, § 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 (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“), § 20 zákona 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: InvestRea development, s. r. o., Námestie slobody 73, 024 01 Kysucké Nové Mesto

na základe kontroly: vykonanej dňa **28.10.2019** na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, Žilina

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 4 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“) – v zmysle ktorého je predávajúci povinný po určení spôsobu vybavenia reklamácie reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou dňa 28.10.2019, pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P-66/2019, bolo na Inšpektoráte Slovenskej

./.

obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj zistené, že predávajúci reklamácie uplatnené spotrebiteľom dňa 11.11.2018 na vady „Z bytu nie je možné komunikovať s osobou stojacou pri vchodových dverách . Osobu z dola je v byte počuť ale naopak nie.“ a dňa 02.01.2019 na vady „Uvedené dvere stále nie je možné zatvoriť bežným spôsobom, a je potrebné vyvinúť väčšiu silu, prípadne dverami buchnúť.“ nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa ich uplatnenia;

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **300,- €**, **slovom tristo 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-02760519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 28.10.2019 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, Žilina, pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P-66/2019, vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 28.10.2019, za ktoré zodpovedá predávajúci.

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

Podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúcim sa rozumie osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

Podľa § 2 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa výrobkom je nová, použitá alebo upravená hnuiteľná vec, ktorá bola vyrobená, vytvárená 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 hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej 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 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 zložitý technický 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 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 alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že dňa 21.07.2017 bola uzatvorená zmluva o prevode vlastníctva bytu medzi spotrebiteľmi M. Č. a L. Č ako kupujúcimi a spoločnosťou InvestRea development, s. r. o., Námestie slobody 73, 024 01 Kysucké Nové Mesto ako predávajúcim, predmetom ktorej bol aj prevod vlastníctva k bytu č. 11., ktorý sa nachádza v bytovom dome so súp. č. 689 na Ul. Murgašova v Kysuckom Novom Meste.

Dňa 11.11.2018 si spotrebiteľ M. Č. (písomnou formou prostredníctvom e-mailu) uplatnil u predávajúceho reklamáciu zvončeka v byte č. 11 z dôvodu, že „Z bytu nie je možné komunikovať s osobou stojacou pri vchodových dverách. Osobu z doľa je v byte počuť ale naopak nie.“. Predávajúci reklamáciu prijal a zaevidoval v evidencii o reklamáciách dňa 11.11.2018 pod poradovým číslom 1.

Dňa 02.01.2019 si spotrebiteľ M. Č. (písomnou formou prostredníctvom poštovej zásielky) uplatnil u predávajúceho ďalšiu reklamáciu vstupných dverí v byte č. 11 z dôvodu, že „Uvedené dvere stále nie je možné zatvoriť bežným spôsobom, a je potrebné vyvinúť väčšiu silu, prípadne dverami buchnúť.“. Predávajúci reklamáciu prijal a zaevidoval v evidencii o reklamáciách dňa 07.01.2019 pod poradovým číslom 3.

Predávajúci vybavil podľa dokladu – *Vyjadrenie k reklamácií dvere a zvonček u pána Č.* zo dňa 30.05.2019 a evidencie o reklamáciách predmetné reklamácie opravou dňa 30.05.2019, a to konkrétne pri zvončeku došlo k dopojeniu kábla a výmene aparátu a pri vstupných dverách k výmene prahu a nastaveniu dverí, t.j. po uplynutí zákonom stanovenej lehoty 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácií. Účastník konania ako predávajúci teda nevybavil reklamácie zo dňa 11.11.2018 a 02.01.2019 do 30 dní odo dňa ich uplatnenia.

Z vyššie uvedených skutočností vyplýva, že účastník konania pri vybavovaní reklamácie zo dňa 11.11.2018 a 02.01.2019 nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácií, a to vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 22.01.2020 do jeho elektronickej schránky dňa 30.01.2020 doručené oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 28.10.2019 účastník konania uviedol, že inšpekčný záznam osobne prevzala a pri kontrole bol prítomný.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona o správnom konaní mal účastník konania možnosť podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom v stanovenej lehote do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Účastník konania toto svoje právo nevyužil a k oznámeniu o začatí správneho konania sa nevyjadril žiadnym spôsobom ku dňu vydania rozhodnutia. Toto rozhodnutie je vydané na základe spoľahlivo a objektívne zisteného skutkového stavu.

V súvislosti so správnym konaním vedeným pre vyššie uvedené kontrolné zistenia správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon o ochrane spotrebiteľa a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. 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 kontrolou 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 zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania ako predávajúci tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Zároveň správny orgán uvádza, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje len formálny postup reklamačného konania, pričom neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia spotrebiteľa bola alebo nebola opodstatnená. Rovnako nezasahuje do rozhodnutia predávajúceho o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie, aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, a to jedným zo spôsobov uvedeným v § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Postup pri vybavovaní reklamácií je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré má kogentný charakter (prikazujúci charakter). Nositeľom povinností voči spotrebiteľovi je výlučne predávajúci, teda osoba, ktorá je s ním v právnom vzťahu na základe uzavretých zmlúv v zmysle Občianskeho zákonníka.

Predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný postup v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Účastník konania reklamácie zo dňa 11.11.2018 a 02.01.2019 mal povinnosť vybaviť formálnym postupom v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Teda mal povinnosť vybaviť predmetné reklamácie niektorým zo spôsobov uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmela byť dlhšia ako 30 dní odo dňa ich uplatnenia.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľským podnetom evidovaným pod číslom P-66/2019, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 28.10.2019, vyjadrením účastníka konania zo dňa 28.10.2019 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorá v plnej miere zodpovedá rozsahu a významu zistených nedostatkov, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán so žiadosťou o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je InvestRea development, s. r. o. zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 vyššie citovanej právnej úpravy, povinná vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie jedným zo spôsobov uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

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 tom, že účastník konania predmetné reklamácie nevybavil

v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa ich uplatnenia.

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 vzal do úvahy, že predávajúci predmetné reklamácie vybavil opravou, aj napriek tomu, že opravy boli vykonané po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie, čo nie je možné považovať za riadne vybavenie reklamácie.

Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty zároveň k tomu, že predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodržel zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácií 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 reklamácií v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácií spôsobom ustanoveným zákonom.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky alebo poskytuje služby konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov alebo poskytnutí služby konajú.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého jedným z chránených práv spotrebiteľa je právo na uplatnenie reklamácie, ako aj ochrana jeho ekonomických záujmov, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutí 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.

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.

Číslo: P/0284/05/2019

Dňa: 20.02.2020



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), § 3 ods. 4, § 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 (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“), § 20 zákona 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: BLACK RED WHITE SLOVAKIA a.s., Južná trieda 93, Košice
prevádzkareň: **BLACK RED WHITE, Vysokoškolákov 31/A, Žilina**
dátum kontroly: **02.12.2019**

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 6 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“) – v zmysle ktorého, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, pričom predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie, keď kontrolou dňa 02.12.2019, pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P-846/2019, bolo vo vyššie uvedenej

./.

prevádzkarni zistené, že predávajúci pri vybavovaní reklamácie výrobku – *VERATTI L sedacia súprava v tvare U, csk. AKCIA MD5* v predajnej cene 799,- €, uplatnenej dňa 04.11.2019 na vady „*stredná časť (rozkladacia) zle prešitá (vlní sa látka) na chrbtovej časti aj na sedacej časti rozkladu zle prešité (vlní sa)*“ neposkytol spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia reklamácie do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie, hoci táto bola vybavená dňa 15.11.2019 zamietnutím na základe odborného posúdenia zo dňa 07.11.2019;

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **300,- €**, **slovom tristo 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-02840519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 02.12.2019 v prevádzkarni BLACK RED WHITE, Vysokoškolákov 31/A, Žilina, pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P-846/2019, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, ktorý je zdokumentovaný v inšpekčnom zázname zo dňa 02.12.2019, za ktorý zodpovedá predávajúci.

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

Podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúcim sa rozumie osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

Podľa § 2 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa výrobkom je nová, použitá alebo upravená hnuiteľná 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 hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

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

Podľa § 2 písm. 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 alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas

./.

prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť podľa odseku 9.

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

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 16.09.2019 objednal v prevádzkarni predávajúceho výrobok – *VERATTI L sedacia súprava v tvare U, csk. AKCIA MD5* v predajnej cene 799,- €, ktorý bol dodaný spotrebiteľovi dňa 30.10.2019.

Dňa 04.11.2019 uplatnil spotrebiteľ na tento výrobok reklamáciu z dôvodu: „stredná časť (rozkladacia) zle prešitá (vlní sa látka) na chrbtovej časti aj na sedacej časti rozkladu zle prešité (vlní sa)“. 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 99.

Predávajúci vybavil reklamáciu dňa 15.11.2019 zamietnutím, na základe odborného posúdenia zo dňa 07.11.2019. Spotrebiteľovi však nebola v lehote do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie daná kópia tohto odborného posúdenia.

Z vyššie uvedených skutočností vyplýva, že účastník konania pri vybavovaní reklamácie zo dňa 04.11.2019 nedodržel formálny postup pri vybavovaní reklamácie, keď zamietol túto reklamáciu na základe odborného posúdenia v zmysle ustanovenia § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa, ale toto odborné posúdenie neposkytol najneskôr v lehote 14 dní od vybavenia reklamácie spotrebiteľovi.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa – BLACK RED WHITE SLOVAKIA a.s.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 31.01.2020 do jeho elektronickej schránky dňa 31.01.2020 doručené oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 02.12.2019 osoba prítomná pri kontrole – vedúca prevádzkarne uviedla, že inšpekčný záznam osobne prevzala.

Dňa 07.02.2020 bolo správne orgánu prostredníctvom pošty doručené podanie zo dňa 05.02.2020 označené ako *VEC: Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania*, v ktorom obchodný riaditeľ, bez predloženia plnej moci na zastupovanie účastníka konania v konaní uviedol, že k porušeniu zákonného ustanovenia zo strany ich spoločnosti (poskytnutie odborného posúdenia v stanovenej lehote spotrebiteľovi) došlo výnimočne v tomto prípade z dôvodu opomenutia tejto povinnosti zo strany zodpovedného zamestnanca, pričom v obdobných prípadoch bola a je táto

povinnosť riadne plnená. Taktiež uviedol, že vedenie spoločnosti po kontrole prijalo opatrenia, aby sa v budúcnosti už takýto nedostatok pri vybavovaní reklamácií neopakoval – opakovane poučilo zodpovedných zamestnancov spoločnosti o nevyhnutnosti plnenia zákonných povinností pri vybavovaní uplatnených reklamácií. Ďalej citoval § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa a požiadal správny orgán, aby pri prejednaní veci v rámci začatého konania k uvedeným skutočnostiam prihliadol a tieto zohľadnil i pri stanovení výšky pokuty tak, aby táto mala nielen represívny ale aj preventívny účinok.

K čomu správny orgán uvádza, že následné odstránenie zistených nedostatkov, či prijatie opatrení na ich predchádzanie nezbavuje účastník konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Podľa § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Odstránenie zistených nedostatkov je teda povinnosťou kontrolovaného subjektu a nemá žiadny vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona.

Povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon o ochrane spotrebiteľa a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. 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 kontrolou 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 zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania ako predávajúci tak zodpovedá za porušenie povinností založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinností nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Ďalej správny orgán poukazuje na skutočnosť, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje len formálny postup reklamačného konania, pričom neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia spotrebiteľa bola alebo nebola opodstatnená. Rovnako nezasahuje do rozhodnutia predávajúceho o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie, aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a boli spotrebiteľovi vydané príslušné doklady k vybaveniu reklamácie v zmysle § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Predovšetkým je v danej súvislosti žiaduce, aby bolo

zabezpečené a garantované právo spotrebiteľa na vybavenie reklamácie a s tým súvisiace právo na poskytnutie odborného posúdenia k zamietnutiu reklamácie, ktoré musí byť odôvodnené, pričom pre spotrebiteľa sú takéto informácie vysvetľujúce, aké príčiny viedli predávajúceho k vybaveniu reklamácie práve spôsobom zamietnutia nevyhnutné, a to najmä v prípade, ak by sa ďalej chcel domáhať svojich práv súdnou cestou.

Postup pri vybavovaní reklamácií je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré má kogentný charakter (prikazujúci charakter). Nositeľom povinností voči spotrebiteľovi je výlučne predávajúci, teda osoba, ktorá je s ním v právnom vzťahu na základe uzavretých zmlúv v zmysle Občianskeho zákonníka.

Predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný postup v zmysle § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Účastník konania reklamáciu zo dňa 04.11.2019 mal povinnosť vybaviť formálnym postupom v zmysle ustanovenia § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Teda mal povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Uvedenú povinnosť účastník konania ako predávajúci preukázateľne porušil.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľským podnetom evidovaným pod číslom P-846/2019, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 02.12.2019, vyjadrením osoby prítomnej pri kontrole zo dňa 02.12.2019, podaním zo dňa 05.02.2020 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorá v plnej miere zodpovedá rozsahu a významu zisteného nedostatku, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán so žiadosťami o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je BLACK RED WHITE SLOVAKIA a.s. povinná podľa § 18 ods. 6 vyššie citovanej právnej úpravy poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

Tým bol porušený § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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.

V povinnosti poskytnúť kópiu odborného posúdenia spotrebiteľovi do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie, ktorá bola uplatnená do 12 mesiacov od kúpy a vybavená zamietnutím, je potrebné vidieť nielen aspekt ochrany spotrebiteľa, ale tiež aspekt ochrany predávajúceho a to v tom zmysle, že v prípade riadneho poskytnutia odborného posúdenia spotrebiteľovi sú spotrebiteľovi známe dôvody, pre ktoré je reklamácia zamietnutá, že skutočne bol jeho výrobok svedomito posudzovaný, teda reklamácia pôsobí presvedčivo a znižuje sa tak riziko vzniku sporu medzi predávajúcim a spotrebiteľom o dôvodoch a z nich vyplývajúcej oprávnenosti, či neoprávnenosti zamietnutia reklamácie. Odborné posúdenie musí predchádzať vybaveniu reklamácie, nakoľko je podkladom pre rozhodovanie predávajúceho o tom, akým spôsobom spotrebiteľskú reklamáciu vybaví.

Ďalej správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv mimosúdne formou alternatívneho riešenia sporu, súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky alebo poskytuje služby konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov alebo poskytnutí služby konajú.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého jedným z chránených práv spotrebiteľa je právo na uplatnenie reklamácie, ako aj ochrana jeho ekonomických záujmov a právo na informácie, vzhľadom na zistený nedostatok, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutí 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.