



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 zákona 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: **OBI Slovakia, s.r.o., sídlo: Hodonínska 25, 841 03 Bratislava**

prevádzkareň: **OBI, Obchodné centrum Turiec 1, Martin a kontrola bola vykonaná aj na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (ďalej aj správny orgán)**

dátum vykonania kontroly: **15.10.2020 (spísaním inšpekčného záznamu v prevádzkarni) a 8.12.2020 (spísaním opravy a dodatku predmetného inšpekčného záznamu na správnom orgáne a jeho doručením dňa 11.12.2020 cez portál www.slovensko.sk)**

IČO: 48 258 946

./.

- pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím, len na základe odborného posúdenia**, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-685/2020, a vykonanou u predávajúceho- účastníka konania: *OBI Slovakia, s.r.o., sídlo: Hodonínska 25, 841 03 Bratislava*, dňa 15.10.2020 v prevádzkarni: *OBI, Obchodné centrum Turiec 1, Martin* (so spísaným inšpekčným záznamom) a dňa 8.12.2020 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* (spísaním opravy a dodatku predmetného inšpekčného záznamu s jeho doručením účastníkovi konania dňa 11.12.2020 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk) zistené, že **predávajúci reklamáciu výrobku** (*stromček „CupressocyParis Ley, EAN: 4017442003472 á 69,99€/ks v počte 1ks“*, zakúpený dňa 18.5.2020 na základe dokladu o kúpe výrobku č. 5124) **uplatnenú** osobne (spolu s výrobkom) vo vyššie uvedenej prevádzkarni **dňa 8.7.2020** (na vadu *„stromček po pár týždňoch vyschol, iné toho istého druhu sú zelené“* s vydaním *Potvrdenia o uplatnení reklamácie zo dňa 8.7.2020* so zaevidovaním v evidencii o reklamáciách pod číslom 52000009315), **t. j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybaviť listom** (s označením: *„VEC: Reklamácia 52000009315“*) **zo dňa 17.7.2020 zamietnutím** (v ktorom bolo uvedené: *„...Vážený zákazník, na základe vyjadrenia dodávateľa Venucci Piante Vaša reklamácia číslo 52000009315 na výrobok CupressocyParis Ley, Pyramidalis Pompo, EAN: 4017442003472 bola zamietnutá...Príloha: stanovisko o vade“*), **avšak bez odborného posúdenia**, nakoľko odborné posúdenie, ktoré poskytol predávajúci spotrebiteľovi od Bruna Rissmana – reklamačného technika (kvalitára) spoločnosti *Vannucci Piante*- pestovateľa reklamovaného stromčeka s obsahom: *„...Ahoj, toto je zrejme suché poškodenie, ako je vidieť z obrázkov. Žiadne ochorenie nemá taký vzhľad, iba poškodenie mrazom vyzerá podobne. To však nemôže byť dôvod. Zákazník je zodpovedný za dodávku vody zakúpených rastlín. V takom prípade neexistuje žiadna: Záruka rastu. mfg, neobsahovalo presnú identifikáciu posudzovaného výrobku a dátum vyhotovenia odborného posúdenia a preto sa naň v zmysle § 18a zákona o ochrane spotrebiteľa neprihliada*

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **200,- €**, **slovom dvesto 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-00650520.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.10.2020 a 8.12.2020 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie s účastníkom konania: *OBI Slovakia, s.r.o., sídlo: Hodonínska 25, 841 03 Bratislava* kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý zodpovedá účastník konania. Predmetná kontrola bola vykonaná jednak v prevádzkarni: *OBI, Obchodné centrum Turiec 1, Martin* (so spísaným inšpekčným záznamom zo dňa 15.10.2020) a zároveň dňa 8.12.2020 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* (spísaním opravy a dodatku predmetného inšpekčného záznamu s jeho doručením účastníkovi konania dňa 11.12.2020 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk)

./.

Nezabezpečili ste dodržanie povinnosti pre predávajúceho:

V zmysle § 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

V zmysle § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa predávajúcim 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.

V zmysle § 2 písm. f/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa výrobkom rozumie nová, použitá alebo upravená hnutelná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodkladne; výrobkom je aj hnutelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutelnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

V zmysle § 2 písm. l/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

V zmysle § 2 písm. m/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením 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 § 2 písm. n/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

V zmysle § 2 písm. u/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odbornou starostlivosťou rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti.

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 zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

./.

V zmysle § 18 ods. 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 predávajúceho podľa odseku 9.

V zmysle § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa odborné posúdenie musí obsahovať:

- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie
- b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku
- c) popis stavu výrobku
- d) výsledok posúdenia
- e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

Podľa § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti v zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-685/2020, a vykonanou u predávajúceho- účastníka konania: *OBI Slovakia, s.r.o., sídlo: Hodonínska 25, 841 03 Bratislava*, dňa 15.10.2020 v prevádzkarni: *OBI, Obchodné centrum Turiec 1, Martin* (so spísaným inšpekčným záznamom) a dňa 8.12.2020 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* (spísaním opravy a dodatku predmetného inšpekčného záznamu s jeho dorúčením účastníkovi konania dňa 11.12.2020 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk) zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku (stromček „CupressocyParis Ley, EAN: 4017442003472 á 69,99€/ks v počte 1ks“, zakúpený dňa 18.5.2020 na základe dokladu o kúpe výrobku č. 5124) uplatnenú osobne (spolu s výrobkom) vo vyššie uvedenej prevádzkarni dňa 8.7.2020 (na vadu „stromček po pár týždňoch vyschol, iné toho istého druhu sú zelené“ s vydaním *Potvrdenia o uplatnení reklamácie zo dňa 8.7.2020* so zaevidovaním v evidencii o reklamáciách pod číslom 52000009315), t. j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybavil listom (s označením: „VEC: Reklamácia 52000009315“) zo dňa 17.7.2020 zamietnutím (v ktorom bolo uvedené: „...Vážený zákazník, na základe vyjadrenia dodávateľa *Venucci Piante* Vaša reklamácia číslo 52000009315 na výrobok *CupressocyParis Ley, Pyramidalis Pompo, EAN: 4017442003472* bola zamietnutá....Príloha: stanovisko o vade“), avšak bez odborného posúdenia, nakoľko odborné posúdenie, ktoré poskytol predávajúci spotrebiteľovi od Bruna Rissmana – reklamačného technika (kvalitára) spoločnosti *Vannucci Piante*- pestovateľa reklamovaného stromčeka s obsahom: „...Ahoj, toto je zrejme suché poškodenie, ako je vidieť z obrázkov. Žiadne ochorenie nemá taký vzhľad, iba poškodenie mrazom vyzerá podobne. To však nemôže byť dôvod. Zákazník je zodpovedný za dodávku vody zakúpených rastlín. V takom prípade neexistuje žiadna: Záruka rastu. mfg, neobsahovalo presnú identifikáciu posudzovaného výrobku a dátum vyhotovenia odborného posúdenia a preto sa naň v zmysle § 18a zákona o ochrane spotrebiteľa neprihliada. Predmetné posúdenie tvorí prílohu č. 5 k inšpekčnému záznamu.

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- **OBI Slovakia, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 15.3.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk (s doručením dňa 17.3.2021 na základe elektronickej doručky) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 15.10.2020 vedúci prevádzkarne uviedol, že predmetné zistenie berie na vedomie a bude o ňom informovať nadriadených.

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

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, je **OBI Slovakia, s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 6 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím, len na základe odborného posúdenia.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 6 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, spočívajúcej v porušení práva spotrebiteľa chráneného zákonom.

Právo zo zodpovednosti za vady výrobku patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto je nanajvýš žiadúce, aby bol pri vybavovaní reklamácií dodržaný zákonom stanovený postup. Tento umožňuje predávajúcemu zamietnuť reklamáciu, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, len na základe odborného posúdenia so všetkými zákonom vyžadovanými náležitosťami, pretože bez nich existencie sa na dané odborné posúdenie nemôže prihliadnuť.

./.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením oprávnenia predávajúcemu zamietnuť reklamáciu (uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy) až na základe odborného posúdenia, garantoval spotrebiteľovi právo na informácie zabezpečením odôvodneného zamietnutia predmetnej reklamácie, a to na základe odborného posúdenia vypracovaného v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Po zohľadnení konania, resp. opomenutia konania zo strany účastníka konania, ktorý zamietol reklamáciu spotrebiteľa na základe odborného posúdenia bez všetkých zákonných náležitostí, vrátane miery, v akej je dané opomenutie účastníka konania spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa, nemožno dané konanie účastníka konania považovať za nezávažné porušenie zákona.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej zamietol reklamáciu (uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy) v rozpore so zákonom, t. j. bez odborného posúdenia. Podľa § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa musí odborné posúdenie obsahovať: identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie, presnú identifikáciu posudzovaného výrobku, popis stavu výrobku, výsledok posúdenia a dátum vyhotovenia odborného posúdenia, pričom v posudzovanom prípade predmetné posúdenie neobsahovalo všetky uvedené náležitosti a preto je záverom daného skutkového stavu veci zamietnutie danej reklamácie bez odborného posúdenia.

Následkom porušenia danej povinnosti bolo zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy zásahom do jeho práv znížením mu rozsahu práv priznaných mu zákonom, a to vybavením reklamácie spôsobom zamietnutia bez odborného posúdenia, čo malo za následok, že spotrebiteľ sa nedozvedel o všetkých skutočnostiach, ktoré boli podkladom na zamietnutie jeho reklamácie.

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 pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa nekonal s odbornou starostlivosťou, keď reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku, nevybavil zamietnutím na základe odborného posúdenia.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán zohľadnil i tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. 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.

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.

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.

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,- €.

Stanovenie pokút za správne delikty podlieha uváženiu orgánu dohľadu (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, majúc na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citelná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správnych deliktov, orgán dohľadu pri vyrubení výšky sankcie zohľadnil v súčasnosti vývoj pandemickej situácie a následné ekonomické dopady na podnikateľské subjekty, ktoré v období trvania karanténneho stavu nemohli produkovať žiadaný zisk. Aj keď uložený postih má byť výrazný a odradzujúci od ďalšieho porušovania zákona, nemá byť pre účastníka konania likvidačný, a preto bol uložený v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, charakteru a následkov protiprávného konania, ako aj vývoj mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19 spôsobeným koróna vírusom SARS-CoV-2.

Pri stanovení výšky sankcie správny orgán vychádzal zo zásady, aby v skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, vrátane stanovenia výšky pokuty pri zohľadnení obdobného skutkového stavu veci, a teda u účastníka konania vyvodil postih vo výške podobnej ako u iných účastníkov konania, u ktorých bol zistený obdobný nedostatok, samozrejme so zreteľom na vyhlásenú vyššie uvedenú mimoriadnu situáciu.

./.

Keďže správny orgán 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.