

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

Číslo: P/0069/05/2020

Dňa: 10.05.2021



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu**), § 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 (**d'alej len zákon o správnom konaní**)

r o z h o d o l t a k t o :

účastníkovi konania: **TEMPO KONDELA, s.r.o., sídlo: Vojtaššákova 893, 027 44 Tvrdošín**

prevádzkareň: kontrola vykonaná na **Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (d'alej aj správny orgán)**

dátum vykonania kontroly: **dňa 16.11.2020 (doručením Oznámenia o začatí kontroly, výzvy na doručenie dokladov a na podanie vysvetlenia zo dňa 12.11.2020), dňa 10.12.2020 (doručením Opätovnej výzvy na doručenie dokladov a podania vysvetlenia zo dňa 09.12.2020) a dňa 30.12.2020 (doručením spísaného inšpekčného záznamu zo dňa 28.12.2020)**

IČO: 36 409 154

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci 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 zo dňa 16.11.2020, 10.12.2020 a 30.12.2020 na správnom orgáne, pri prešetrení spotrebiteľského podnetu P-711/2020 bolo zistené, že spotrebiteľka si dňa 05.07.2020 prostredníctvom webového sídla účastníka konania objednala výrobok, sedacia súprava – *MARELIA ROH U LATKA SORO 40 HORCICOVA*. Spotrebiteľka si dňa 07.08.2020 na daný výrobok uplatnila reklamáciu na vadu „*Na roztahovacej casti je zaspineny a roztrhnuty roh vid foto, na jednej casti sedacej suprave je v spodnej casti osuchana latka vid foto a mam obavy, ze ak ju niekto dva, tri raz suchne roztrhne sa, rohova cast je pod spodnou castou roztrhnuta foto nema, ale je, trci z nej drevena cast a pri kupe nas ubezpečili ze sedacka bude celocalunena, ale nie je.*“. Predávajúci predmetnú reklamáciu vybavil zamietnutím o čom vydal doklad – *Vyjadrenie k reklamacii* (bez dátumu), ktorý zaslal dňa 11.09.2020 prostredníctvom doporučenej zásielky s doručením spotrebiteľovi dňa 14.09.2020, **čím účastník konania reklamáciu spotrebiteľky uplatnenú dňa 07.08.2020 nevybavil v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia**

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, keď kontrolou zo dňa 16.11.2020, 10.12.2020 a 30.12.2020 na správnom orgáne, pri prešetrení spotrebiteľského podnetu P-710/2020 bolo zistené, že spotrebiteľka si dňa 11.12.2020 v prevádzkarni predávajúceho zakúpila výrobok sedacia súprava – *BITER 1 1B-L BB+R+3 BB ZF+2 1B ZS-P cablo 15 sivá*. Spotrebiteľka si dňa 14.08.2020 na daný výrobok uplatnila reklamáciu na vadu „*Včera sa nám preliačila ďalšia časť opierky, opierajú sa o ňu ľudia a na to je opierka určená.*“, **účastník konania vybavil reklamáciu zo dňa 14.08.2020 zamietnutím, avšak bez odborného posúdenia**

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou zo dňa 16.11.2020, 10.12.2020 a 30.12.2020 na správnom orgáne, pri prešetrení spotrebiteľského podnetu P- 711/2020 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie doručenej predávajúcemu dňa 07.08.2020 nebol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie **v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia**

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania **pokutu** vo výške **1000,-€**, **slovom jedentisíc 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-00690520.

O d ô v o d n e n i e

Kontrolou vykonanou *Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj* na správnom orgáne, na základe *Oznámenia o začatí kontroly, výzvy na doručenie dokladov a na podanie vysvetlenia zo dňa 12.11.2020* (so zaslaním do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 16.11.2020, s doručením dňa 16.11.2020 na základe elektronickej doručenky), ďalej na základe *Opätovnej výzvy na doručenie dokladov a podanie vysvetlenia zo dňa 09.12.2020* (so zaslaním do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 10.12.2020, s doručením dňa 10.12.2020 na základe elektronickej doručenky) a na základe spísaného *inšpekčného záznamu zo dňa 28.12.2020*, (s doručením do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 30.12.2020 na základe elektronickej doručenky) s právnickou osobou – spoločnosťou: **TEMPO KONDELA, s.r.o., sídlo: Vojtaššákova 893, Tvrdošín 027 44, IČO: 36 409 159** boli, v súvislosti s prešetrením podnetov spotrebiteľov P-710/2020 a P-711/2020 zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Nebolo zabezpečené dodržanie povinností predávajúceho:

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

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

Podľa § 2 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa **výrobkom** je nová, použitá alebo upravená 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) zákona o ochrane spotrebiteľa **reklamáciou** je uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa osobitných predpisov - § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv uplatňuje, určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m/ zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia lebo jej odôvodnené zamietnutie.

Podľa § 18 ods. 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 § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný **o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.**

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľka (podávateľka podnetu P-710/2020) si dňa 11.12.2020 v prevádzkarni u predávajúceho zakúpila výrobok, sedacia súprava – *BITER 1 1B-L BB+R+3 BB ZF+2 1B ZS-P cablo 15 sivá* v predajnej cene 1271,68,- € na základe dokladu č.355. Dňa 14.08.2020 si spotrebiteľka na tento výrobok uplatnila reklamáciu prostredníctvom webového sídla predávajúceho na vadu: „*Včera sa nám preliačila ďalšia časť opierky, opierajú sa o ňu ľudia a na to je opierka určená.*“. Predávajúci reklamáciu prijal a vydal potvrdenie o uplatnení reklamácie – Reklamačný formulár, reklamácia č. 582080/PL. V danom prípade sa jedná o reklamáciu uplatnenú počas 12 mesiacoch od kúpy výrobku. **Predávajúci vybavil reklamáciu zamietnutím**, o čom vydal doklad najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia – list „*Vyjadrenie na odvolanie k reklamacii*“ (bez dátumu), ktorý zaslal dňa 09.09.2020 prostredníctvom doporučenej zásielky (podacie číslo RF377447359SK) s doručením spotrebiteľovi dňa 11.09.2020, **avšak bez odborného posúdenia.**

Spotrebiteľka (podávateľka podnetu P-711/2020) si dňa 05.07.2020 prostredníctvom webového sídla predávajúceho www.tempo-kondela.sk objednala výrobok, sedáciu súpravu – *MARELIA ROH ULATKA SORO 40 HORCICOVA* v predajnej cene 1046,63,-€, na základe faktúry č. 2052348758 zo dňa 05.08.2020 s doručeným výrobku spotrebiteľovi dňa 06.08.2020. Spotrebiteľka si dňa 07.08.2020 na tento výrobok prostredníctvom e-mailu uplatnila reklamáciu na vadu: „*Na roztahovacej casti je zaspineny a roztrhnuty roh vid foto, na jednej casti sedacej suprave je v spodnej casti osuchana latka vid foto a mam obavy, ze ak ju niekto dva, tri raz suchne roztrhne sa, rohova cast je pod spodnou castou roztrhnuta foto nema, ale je, trci z nej drevena cast a pri kupe nas ubezpečili ze sedacka bude celocalunena, ale nie je.*“. Predávajúci reklamáciu prijal a zaevidoval v evidencii reklamácií s dátumom 13.08.2020. V danom prípade sa jedná o reklamáciu uplatnenú počas 12 mesiacov od kúpy výrobku. K uvedenej reklamacii bola dňa 31.08.2020 vykonaná obhliadka priamo u spotrebiteľa, o čom bol vyhotovený doklad – *Zápis č. 1 z overenia akosti tovaru č. 565080/PL zo dňa 31.08.2020.* **Predávajúci predmetnú reklamáciu vybavil zamietnutím**, o čom vydal doklad – *Vyjadrenie k reklamacii* (bez dátumu), ktorý zaslal dňa 11.09.2020 prostredníctvom doporučenej zásielky (podacie číslo RF383328293SK) s doručením spotrebiteľke dňa 14.09.2020, a teda **nevybavil reklamáciu v zákonnej lehote 30 dní a v uvedenej lehote nevydal písomný doklad o jej vybavení.**

Na zamietnutú reklamáciu bolo vypracované odborné posúdenie – *Odborné posúdenie č. U9 (reklamácia č. 565080/PL) zo dňa 10.09.2020*, ktoré predávajúci zaslal spotrebiteľovi dňa 21.09.2020 prostredníctvom doporučenej zásielky (RF387376802SK) s doručením spotrebiteľke dňa 30.09.2020.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa- **TEMPO KONDELA, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 15.04.2021 (s doručením do jeho aktivovanej elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 15.04.2021 na základe elektronickej doručenkyy), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Dňa 26.11.2020, bola správnemu orgánu do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk doručená písomnosť s označením „*Vec: Vyjadrenie a prílohy*“ od konateľa spoločnosti TEMPO KONDELA, s.r.o., obsahom ktorého bolo vyjadrenie k podnetu P- 710/2020 spolu s jedenástimi prílohami a vyjadrenie k podnetu P-711/2020 s deviatimi prílohami. K podnetu P-710/2020 konštatuje, že spotrebiteľka si dňa 11.06.2020 uplatnila reklamáciu v predajni v Námestove na výrobok, sedacia súprava– *BITER 1 1B-L BB+R+3 BB ZF+2 1B ZS-P cablo 15 sivá* (príloha č. 2 scan dokladu o uplatnení reklamácie). Následne bola vykonaná obhliadka u spotrebiteľky, na základe ktorej bola reklamácia vybavená zamietnutím dňa 07.07.2020 a zaslaným doporučene dňa 08.07.2020 (príloha č. 2). Dňa 17.07.2020 bolo spotrebiteľke zaslané odborné posúdenie (príloha č. 3) doporučene poštou (príloha č. 4 podací lístok). Následne si spotrebiteľka dňa 14.08.2020 zaevidovala odvolanie pod č. 582080/PL (príloha č. 5), na čo jej bolo elektroniccky doručené potvrdenie o zaevidovaní spolu s linkom na zaevidovanú reklamáciu (príloha č. 6). Odvolanie k reklamácii jej bolo zamietnuté - potvrdením opodstatneného zamietnutia reklamácie zo dňa 09.09.2020 (príloha č. 7) a zaslané doporučene poštou (príloha č. 8 podací lístok). Prílohou č. 9 bolo splnomocnenie výrobcu na posudzovanie výrobkov v zmysle záruky a opravy, prílohou č. 10 bol doklad na preukázanie výrobcu sedacej súpravy a prílohou č. 11 bola evidencia reklamácií v predajni Námestovo.

K podnetu P-711//2020 účastník konania uvádza, že spotrebiteľka si objednala výrobok prostredníctvom internetového obchodu. Dňa 31.08.2020 si spotrebiteľka elektroniccky uplatnila reklamáciu, ktorá bola zaevidovaná pod č. 565080/PL (príloha č. 1 potvrdenie prijatia reklamácie). Predmetná reklamácia bola vybavená zamietnutím (príloha č. 2 vyjadrenie so zamietnutím reklamácie dňa 11.09.2020) a zaslané doporučene poštou (príloha č. 3 podací lístok). Odborné posúdenie bola spotrebiteľke zaslané poštou dňa 21.09.2020 (príloha č. 4). Dňa 14.09.2020 si spotrebiteľka podala odvolanie, ktoré bolo zaevidované pod č. 628090/PL a bol jej odobratý 2-sed a roh na bezplatnú opravu. Po bezplatnej oprave jej bola sedacia súprava vrátená dňa 28.10.2020 (príloha č. 5). Prílohou č. 6 bol doklad na preukázanie výrobcu sedacej súpravy, prílohu č. 7 bolo splnomocnenie výrobcu na posudzovanie výrobkov v zmysle záruky a opravy, prílohou č. 8 bola evidencia reklamácií a prílohou č. 9 bol doklad o kúpe a doklad o dodaní.

Uvedené vyjadrenie konateľa spoločnosti zároveň predstavuje aj vysvetlivku k inšpekčnému záznamu zo dňa 28.12.2020.

Dňa 22.12.2020, bola správnemu orgánu do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk doručená písomnosť s označením „Zaslanie požadovaných dokladov a podanie vysvetlenia“ od konateľa spoločnosti TEMPO KONDELA, s.r.o., v ktorej k podnetu P-710/2020 uvádza, že k druhej reklamácií zo dňa 14.08.2020 nebola vykonaná obhliadka u spotrebiteľky a ďalšie odborné posúdenie, nakoľko neuviedla žiadnu novú vadu v porovnaní s prvou reklamáciou a spomína len preliačenie ďalšej časti opierky. Ďalej uvádza, že v rámci prvej reklamácie bola vykonaná obhliadka a aj odborné posúdenie so záverom, že sa nejedná o výrobnú vadu a nie je porušená funkcia žiadnej časti. Účastník konania k podnetu P-711/2020 uvádza, že na dodacom liste ani faktúre, ktoré zákazníčka potvrdzovala spolu s dodaním tovaru nie je uvedená žiadna ž výhrada o poškodení obalu alebo výrobku. Poukazuje aj na tú skutočnosť, že všetci zákazníci sú vopred upozornení aby si tovar pri dodaní skontrolovali a vady, ktoré uviedla zákazníčka sú vady zjavné. Ďalej uvádza, že spotrebiteľka v rámci reklamácie nepreukázala, že reklamované vady mal tovar už v čase prevzatia a riziko prípadného poškodenia výrobku po dodaní objektívne prechádza na zákazníka prevzatím tovaru, predávajúci tak nezodpovedá za manipuláciu s výrobkom po jeho prevzatí kupujúcim. Účastník konania ďalej konštatuje, že nedisponuje dôkazom o spôsobení vady spotrebiteľkou a z uvedeného ani spotrebiteľku neobviňuje a poukazuje na skutočnosť, že z jeho strany bola zabezpečená bezplatná oprava a opravená sedacia súprava bola spotrebiteľke vrátená dňa 28.10.2020, ale dňa 30.11.2020 spotrebiteľka zaslala list predávajúcemu, že nie je spokojná s vybavením. Následne bola vykonaná obhliadka u spotrebiteľky, na základe ktorej sa účastník konania rozhodol zabezpečiť výmenu výrobku za nový. V závere svojho vyjadrenia zdôvodňuje dátum obhliadky k podnetu P-711/2020, označenie výrobku a presnú identifikáciu výrobkov.

Uvedené vyjadrenie konateľa spoločnosti zároveň predstavuje aj vysvetlivku k inšpekčnému záznamu zo dňa 28.12.2020.

Dňa 26.04.2021 bolo správnemu orgánu do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk zo strany účastníka konania doručené podanie s označením „Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania P0069052020“, v ktorom k podnetu P-710/2020 uviedol, že reklamácia zo dňa 14.8.2020, ako už aj popisoval v predchádzajúcich vyjadreniach, bola riešená ako odvolanie k prvej reklamácií zo dňa 11.6.2020 (ukončenej zamietnutím 7.7.2020 na základe vykonanej obhliadky u zákazníka 12.6.2020 a odborného posúdenia zo dňa 7.7.2020, ktoré bolo spotrebiteľke zaslané dňa 17.07.2020), nakoľko podľa zistení neuviedla nové vady výrobku a vada uvedená v reklamácií zo dňa 14.8.2020 popisovala tie isté skutočnosti ako pri prvej reklamácií a jedlo sa o ten istý problém (preliačenie) na tej istej časti sedacej súpravy. Ďalej uvádza, že na základe uvedeného sa nevykonávalo nové odborné posúdenie a reklamácia bola posúdená ako odvolanie k prvej reklamácií s odvolaním a potvrdením záverov z odborného posúdenia k prvej reklamácií. Účastník konania k podnetu P-711/2020 vo svojom vyjadrení uvádza, že z inšpekčného záznamu zo dňa 28.12.2020 sa mal možnosť oboznámiť s mailovou komunikáciou zákazníčky zo dňa 07.08.2020 so zákazníckym oddelením, v ktorej si zákazníčka uplatnila reklamáciu a bola pracovníčkou zákazníckeho oddelenia, dňa 11.08.2020, dožiadaná na riadne vyplnenie reklamačného formulára, v zmysle reklamačného poriadku. Ďalej konštatuje, že reklamačný formulár dostal vyplnený dňa 13.08.2020 a systém zaevidoval uplatnenie v reklamačnom systéme.

Predmetný odkaz je súčasťou reklamačného poriadku a reklamačný poriadok je voľne prístupný na webovej stránke internetového obchodu a je zasielaný automaticky aj s potvrdením objednávky zákazníkom pri objednávke tovaru. Zároveň účastník konania uvádza, že chce informovať správny orgán o skutočnosti, že reklamácie spotrebiteľiek podávajúcich podnet P-710/2020 a P-711/2020 boli vybavené k ich spokojnosti a aktuálne nemá voči ním žiadne otvorené a nevybavené reklamácie. V závere svojho vyjadrenia účastník konania dáva do pozornosti skutočnosť, že opatrenia uložené v inšpekčnom zázname zo dňa 28.12.2020 boli bezodkladne splnené, rád by požiadal správny orgán o zohľadnenie všetkých uvádzaných skutočností a vzhľadom na to, že rešpektoval, zabezpečil uložené opatrenia, vysporiadal obidve zákazničky a ich reklamácie k spokojnosti, s prihliadnutím na § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, aby nevydával rozhodnutie o uložení pokuty.

K čomu správny orgán uvádza, že reklamáciu spotrebiteľky (podnet P-710/2020) zo dňa 14.08.2020 na vadu: „*Včera sa nám preliačila ďalšia časť opierky, opierajú sa o ňu ľudia a na to je opierka určená.*“ posúdil ako ďalšiu reklamáciu, keďže sa jednalo novú vadu. Spotrebiteľka v *Reklamačnom formulári (Reklamácia č.: 582080/PL)* zo dňa 14.08.2020 poukázala, že sa preliačila *ďalšia časť opierky*, čo nemožno považovať za rovnakú vadu ako uviedla v *Reklamačnom formulári (Reklamácia č.: 469060/PL)* zo dňa 11.06.2020, v ktorom v časti Reklamovaná závada bolo uvedené: „*Zákazníčka reklamuje na opierke chrbta na rozkladacej časti prepadnutie opretia, žmolkovanie látky. Poprosíme o obhliadku.*“. Vada sa nevyskytla na tom istom mieste ako bolo posudzované v rámci prvého reklamačného konania, a teda sa jedná o ďalšiu, novú vadu, ktorá mala byť samostatne posudzovaná v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa.

Ďalej správny orgán uvádza, že spotrebiteľka (podnet P-711/2020) si preukázateľne uplatnila reklamáciu dňa 07.08.2020 prostredníctvom elektronickej pošty. V zmysle *Reklamačného poriadku* zverejneného na webovej stránke www.tempokondela.sk, bod 8.11, v ktorom je uvedené nasledovné: „*Ak tovar vykazuje vady, kupujúci má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona tak, že doručí tovar do prevádzkarne predávajúceho a doručí predávajúcemu prejav vôle kupujúceho uplatniť si svoje právo podľa bodov 8.1. až 8.5. týchto obchodných a reklamačných podmienok (ďalej len „Oznámenie o uplatnení reklamácie“)* napr. vo forme vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie, ktorý je umiestnený na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho (formulár "Oznámenie o uplatnení reklamácie")...“, predávajúci neukladá povinnosť spotrebiteľovi uplatniť reklamáciu len formou vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie, keďže taxatívne neuvádza formu uplatnenia reklamácie, ale stanovuje, že tak spotrebiteľ môže urobiť aj *napr. vo forme vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie*.

Na margo vyjadrenia účastníka konania, že spotrebiteľke sa rozhodol zabezpečiť výmenu výrobku za nový, správny orgán dňa 03.03.2021 zaslal, podávateľke podnetu P-711/2020 prostredníctvom e-mailu žiadosť o informáciu, či k výmene reklamovaného výrobku za nový došlo zo strany predávajúceho. Na uvedený e-mail spotrebiteľka odpovedala dňa 17.03.2021 a uviedla, že k výmene sedacej súpravy zo strany predávajúceho nedošlo a iba časť sedacej súpravy bola odobratá dvakrát, pričom prvý krát sedacia súprava bola opravená na dvoch častiach a časť predávajúci vrátil neopravenú s čím vyjadrila spotrebiteľka nespokojnosť a napísala predávajúcemu. Dňa 25.02.2021 bola poškodená časť sedačky odobraná na odborné posúdenie.

Na vyjadrenie účastníka konania, aby správny orgán nevydával rozhodnutie o uložení pokuty po zohľadnení všetkých skutočností, správny orgán poukazuje na gramatický výklad ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako orgánu dohľadu stanovuje povinnosť, nie možnosť, uložiť tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona postih. A ak mal účastník konania svojím vyjadrením na mysli zastavenie konania, správny orgán poukazuje, že neboli neplnené podmienky na jeho zastavenie v zmysle § 30 zákona o správnom konaní.

Správny orgán uvádza, že následné odstránenie zistených nedostatkov, nezbavuje účastníka 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 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.

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.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **TEMPO KONDELA, s.r.o.**, v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4, ods. 6 a ods. 9 vyššie citovanej právnej úpravy, povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; po určení spôsobu vybavenia reklamácie je povinná vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; a reklamáciu uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybaviť zamietnutím na základe odborného posúdenia, ďalej je povinná vydať písomný doklad o vybavení reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Tým bol porušený § 18 ods. 4, ods. 6 a ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho 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.

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

Pri určovaní výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením povinnosti podložiť svoje zamietavé stanovisko k reklamácií uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku odborným posúdením spĺňajúcim podmienky ustanovené § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v ktorej 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. Odborné posúdenie musí predchádzať vybaveniu reklamácie, nakoľko je podkladom pre rozhodovanie predávajúceho o tom, akým spôsobom spotrebiteľskú reklamáciu vybaví. Rovnako nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote a nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácie, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona a tým, že nebol oboznámený s výsledkom reklamačného konania, nemohol podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky.

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.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán zohľadnil spôsob, akým účastník konania v danom prípade ukončil reklamačné konanie a tiež to, že nezabezpečením odborného posúdenia reklamovanej vady v súlade s § 18a ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, a nevybavením reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a v uvedenej lehote nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácie, tak predávajúci nevybavil reklamácie riadne v súlade so zákonom a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva.

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

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.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľskými podnetmi evidovanými pod číslami P-710/2020, P-711/2020, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 28.12.2020, vyjadreniami konateľa spoločnosti v inšpekčnom zázname, podaním zo dňa 26.04.2021 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.

.I.

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 uvedených nedostatkov nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý. Konaním účastníka konania bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa ukladá za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do výšky 66 400,00 €.

Správny orgán pri vyrubení výšky postihu zohľadnil najmä fakt, že v súčasnej situácii je potrebné prihliadnuť na vývoj pandemickej situácie a následný ekonomický dopad na podnikateľský subjekt, ktorý v období trvania karanténneho stavu nemohol produkovať žiadaný zisk. Napriek tomu, že uložená sankcia má byť výrazná a odradzujúca od ďalšieho porušovania zákona, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bola uložená v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jej určenie, vrátane charakteru protiprávneho konania, závažnosti porušenia povinnosti a zákazov a spôsobu a následkov porušenia predmetných zákazov a povinnosti, ako aj vývoj mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19 spôsobeným korónovým vírusom SARS-CoV-2.

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.