

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

Číslo: P/0016/05/2021

Dňa: 04.08.2021



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: **IDEÁLNE DOMY, s.r.o., sídlo: Rosinská cesta 8862/21, 010 01 Žilina**

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 18.03.2021 (doručením spísaného inšpekčného záznamu zo dňa 19.02.2021)** na základe Oznámenia o začatí kontroly a výzva na doručenie dokladov zo dňa 22.01.2021 doručeného dňa 26.01.2021

IČO: 45 911 517

- pre porušenie povinnosti predávajúceho resp. poskytovateľa služieb podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci – poskytovateľ služieb 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 19.02.2021 na správnom orgáne, pri šetrení spotrebiteľského podnetu P- 10/2021 bolo zistené, že spotrebiteľ ako objednávateľ s predávajúcim – poskytovateľom služieb ako zhotoviteľom uzatvoril *Zmluvu o dielo č. 1001/2018 zo dňa 10.01.2018* s dohodnutou cenou diela 84 050,-€, ktorej predmetom bolo stavba rodinného domu do etapy „holodom“ a okrem iného aj sprevnenie svahu a špeciálne zakladanie (pilóty). Spotrebiteľ zaplatil cenu diela faktúrou č. 2018179 zo dňa 15.10.2018, faktúrou č. 2018177 zo dňa 15.10.2020, faktúrou č. 2018168 zo dňa 02.10.2018, faktúrou č. 2018130 zo dňa 01.08.2018, faktúrou č. 2018101 zo dňa 08.06.2018, faktúrou č. 2018100 zo dňa 08.06.2018, faktúrou č. 2018099 zo dňa 08.06.2018, faktúrou č. 2018078 zo dňa 14.05.2018, faktúrou č. 2018046 zo dňa 26.03.2018, faktúrou č. 2018045 zo dňa 26.03.2018, faktúrou č. 2018025 zo dňa 21.02.2018, faktúrou č. 2018024 zo dňa 21.02.2018, faktúrou č. 2017179 zo dňa 15.01.2018. Dňa 28.02.2020 si spotrebiteľ prostredníctvom e-mailu uplatnil reklamáciu, v ktorej ako vadu uviedol: „*K spornemu založeniu svahu na obecnom pozemku (vychadzam zo zamerania, ktorre dal urobiť starosta) sa pridal problém s projektovou dokumentáciou a legalizáciou stavby*“, pričom predávajúci – poskytovateľ služieb nepreukázal, že vybavil predmetnú reklamáciu v maximálnej zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia jedným zo spôsobov uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, a teda správny orgán má za to, **že reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia**

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **400,- €**, **slovom štyristo 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-00160521.

O d ô v o d n e n i e

Kontrolou vykonanou *Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestká 71, 011 79 Žilina* na správnom orgáne, na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzva na doručenie dokladov zo dňa 22.01.2021* (s jeho doručením dňa 26.01.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) a spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 19.02.2021* na správnom orgáne (s jeho doručením dňa 18.03.2021 prostredníctvom portálu www.slovenko.sk na základe elektronickej doručenky) s právnickou osobou- spoločnosťou: **IDEÁLNE DOMY, s.r.o., sídlo: Rosinská cesta 8862/21, 010 01 Žilina, IČO:45 911 517** bol, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-10/2021 zistený, nasledovný nedostatok.

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, 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. i) zákona o ochrane spotrebiteľa **službou** je akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne vrátane činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor profesijné komory alebo iné orgány štátnej správy, ako je uvedené v § 19.

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 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 § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 – § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, 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, 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.** Ak k prevzatíu predmetu reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový.

Dňa 10.01.2018 spotrebiteľ ako objednávateľ s predávajúcim – poskytovateľom služieb ako zhotoviteľom uzatvoril *Zmluvu o dielo č. 1001/2018 zo dňa 10.01.2018* s dohodnutou cenou diela 84 050,-€. Predmetom ktorej je stavba rodinného domu do etapy „holodom“ a okrem iného aj spevnenie svahu a špeciálne zakladanie (pilóty). Spotrebiteľ zaplatil cenu diela faktúrou č. 2018179 zo dňa 15.10.2018, faktúrou č. 2018177 zo dňa 15.10.2020, faktúrou č. 2018168

zo dňa 02.10.2018, faktúrou č. 2018130 zo dňa 01.08.2018, faktúrou č. 2018101 zo dňa 08.06.2018, faktúrou č. 2018100 zo dňa 08.06.2018, faktúrou č. 2018099 zo dňa 08.06.2018, faktúrou č. 2018078 zo dňa 14.05.2018, faktúrou č. 2018046 zo dňa 26.03.2018, faktúrou č. 2018045 zo dňa 26.03.2018, faktúrou č. 2018025 zo dňa 21.02.2018, faktúrou č. 2018024 zo dňa 21.02.2018, faktúrou č. 2017179 zo dňa 15.01.2018. Spotrebiteľ si dňa 28.02.2020 prostredníctvom e-mailu na emailovú adresu predávajúceho – poskytovateľa služieb belis@ideálnedomy.sk uplatnil reklamáciu z dôvodu, že „K spornemu založeniu svahu na obecnom pozemku (vychádzam zo zamerania, ktoré dal urobiť starosta) sa pridal problém s projektovou dokumentáciou a legalizáciou stavby“. Pri výkone kontroly nebol predložený doklad, ktorý by preukazoval, že by predávajúci – poskytovateľ služieb vybavil reklamáciu zo dňa 28.02.2020 v maximálnej zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia jedným zo spôsobov uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Z vyššie uvedených skutočností vyplýva, že predávajúci - poskytovateľ služieb pri vybavovaní reklamácie uplatnenej e-mailom zo dňa 28.02.2020 nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácie, a to vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní jedným zo spôsobov taxatívne stanovených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci, resp. poskytovateľ služieb podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa - **IDEÁLNE DOMY s.r.o.**

Dňa 05.02.2021 bola správnomu orgánu do e-mailovej schránky doručená písomnosť s označením: *Naša zn.: P-10/2021/265* od konateľa spoločnosti, v ktorej uvádza najmä že, reklamácia sa vyriešila vzájomnou písomnou Dohodou o darovaní pozemkov majiteľom domov. Pre toto zrealizovanie, ale bolo potrebné najskôr obecny pozemok získať zámennou našich, iných pozemkov (súkromné pozemky pod cestou SO02) s obcou, aby sme ich získali a až následne sme ich dokázali darovať majiteľom domov. Ďalej vo svojom vyjadrení popisuje riešenie dohody a konštatuje, že starosta dal zmerať osadenie múru, ale odkopal päťu založenia a teda ponížil pôvodnú niveletu zeleného pozemku pri svahu a keďže je svah v sklone, dokázal akože založenie na obecnom pozemku a takýmto zameraním sa preukázalo, že múr v niektorých miestach zasahuje do pozemku obce, zväčša šlo o 20 cm. Následne vznikla trojstranná dohoda medzi spoločnosťou IDEÁLNE DOMY, s.r.o., obcou a majiteľmi domov o zámene pozemkov, a teda zamenil sa náš pozemok pod asfaltovou cestou SO02 a obec nám dala 0,5 pás popod daný svah, t. j. terénny svah sa dostal na náš nový pozemok. V danom období vznikla písomná Dohoda o darovaní týchto pozemkov majiteľom domov, vždy podľa šírky ich parcely, svah sa tak dostane na ich vlastné pozemky. Zadali sme právnickej kancelárii na vypracovanie návrh komplexnej Darovacej zmluvy, vrátane návrhu na vklad. Darovacia zmluva ako aj návrh na vklad boli poslané majiteľom na pripomienkovanie a vypodpisovanie, následne ich podpíšeme my a Darovaciu zmluvu podáme vkladom na kataster na prepis pozemkov a budeme považovať reklamáciu v zmysle písomných dohôd za ukončenú. Uvádza, že neviduje na žiadnej inej stavbe reklamáciu.

Uvedené vyjadrenie účastníka konania zároveň predstavuje aj vysvetlivku k inšpekčnému záznamu zo dňa 19.02.2021.

Dňa 24.03.2021 bola správne mu orgánu do e-mailovej schránky doručená písomnosť s označením: „*Naša značka: P-10/2021/934, Vybavuje: 656, 623*“, od zamestnanca účastníka konania v ktorom úvádza, že na základe opatrení na odstránenie zistených nedostatkov zasiela v prílohe evidenciu o reklamáciách, ktorú vedú v papierovej a elektronickej forme. Ďalej potvrdzujú, že reklamácie sa vybavujú a aj budú vybavovať v zákonom stanovenej lehote, ale keďže sa v tomto špecifickom prípade reklamácia riešila trojstrannou dohodou, vyžaduje a aj si to vyžadovalo aktívnu spoluprácu všetkých strán a preto, hoci bolo a aj je maximálnou snahou vyriešiť reklamáciu v lehote 30 dní, vyžadovalo si to dlhší časový rámec lebo to nezáviselo len od našej činnosti.

Vyššie uvedené podanie správny orgán berie ako správu o vykonaných opatreniach na zabránenie vzniku nedostatkov v budúcnosti v zmysle ustanovenia § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, podľa ktorého 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. Následné odstránenie zistených nedostatkov, či prijatie opatrení na ich predchádzanie je teda povinnosťou kontrolovaného subjektu a nemá žiadny vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona. Vychádzajúc preto pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správne mu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností a zákazov ustanovených týmto zákonom, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 10.06.2021, (s jej doručením dňa 10.06.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručky), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

V oznámení o začatí správneho konania vinil správny orgán účastníka konania za nedodržanie povinnosti predložiť orgánu dozoru na nazretie evidenciu o reklamáciách. Po prehodnotení skutkového a právneho stavu veci, s poukazom na skutočnosť, že účastník konania dňa 24.03.2021 zaslal správne mu orgánu evidenciu o reklamáciách, správny orgán účastníka konania za vyššie uvedené týmto rozhodnutím neviní.

Dňa 14.06.2021 bolo správne mu orgánu prostredníctvom poštového podniku, portálu ww.slovensko.sk ako aj na e-mailovú adresu zaslané *Vyjadrenie k dôvodom konania vo veci Oznámenia o začatí správneho konania č. P/0016/05/2021*, v ktorom účastník konania vyjadruje nesúhlas s oznámením o začatí správneho konania, keďže reklamácia bola vybavená v zákonom stanovenej lehote, a to uzatvorením Dohody o darovaní pozemkov, tento dokument je spísaný ako príloha č. 14 v inšpekčnom zázname, no v prílohe ho opätovne prikladá a daná dohoda preukazuje, že predmetná reklamácia bola vybavená danou dohodou s podpismi všetkých účastníkov dohody. Ďalej poukazuje, že spotrebiteľ – pisateľ podnetu bol už viacnásobne písomne vyzvaný k podpisu Darovacej zmluvy v zmysle Dohody o darovaní pozemkov, ale aktuálne nereaguje. V závere žiada o osobné stretnutie v danej v danej veci, aby sa zložitost' celého prípadu objasnila.

Účastník konania bol písomnosťou zo dňa 16.06.2021 (s jej doručením dňa 16.06.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručky) informovaný o možnosti vyjadrenia sa k oznámeniu o začatí správneho konania, a to dňa 22.06.2021 o 11.30 na správne mu orgáne, z ktorého bola spísaná zápisnica, v ktorej účastník konania uviedol rovnaké

skutočnosti ako vo svojom písomnom vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 14.06.2021.

Na margo vyjadrenia účastníka konania ohľadom dodržania zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie uzatvorením Dohody o darovaní pozemkov správny orgán uvádza, že v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa sa za vybavenie reklamácie považuje ukončenie reklamačného konania a predmetnú Dohodu o darovaní pozemkov nemožno považovať za ukončenie reklamačného konania, keďže v zmysle jej obsahu sa darovatelia (medzi, ktorými je aj účastník konania) zaväzujú, že odovzdajú bezplatne prostredníctvom Darovacej zmluvy do vlastníctva majiteľom domov pozemky, a to do jedného mesiaca od zápisu prevodu vlastníctva na nich, čím sa na základe predmetnej dohody stanovuje konanie do budúcnosti, ktoré má ešte len nastať a takéto konanie nemožno vyhodnotiť za ukončenie reklamačného konania. Správny orgán uvádza, že Slovenská obchodná inšpekcia, ako orgán štátnej správy, sa pri svojej kontrolnej činnosti striktne riadi platnou právnou úpravou, ktorá vymedzuje hranice jej právomoci a kompetencie tak, ako to vyplýva zo zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu. Pri reklamáciách sleduje len dodržiavanie formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré má kogentný charakter. Nositeľom povinností voči spotrebiteľovi je výlučne predávajúci resp. poskytovateľ služieb, teda osoba, ktorá je s ním v právnom vzťahu na základe zmluvy uzavretej v zmysle Občianskeho zákonníka. Predávajúci resp. poskytovateľ služieb je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný postup v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa počíta predovšetkým s aktivitou zo strany predávajúceho resp. poskytovateľa služieb, ktorý je povinný vybaviť reklamáciu do 30 dní. Účastník konania, však správny orgán pri kontrole ani do času vydania tohto rozhodnutia nepreukázal, že vybavil reklamáciu spotrebiteľky uplatnenú dňa 28.02.2020 v maximálnej zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia jedným zo spôsobov uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, a teda správny orgán má za to, že reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

K vyjadreniu účastníka konania, v ktorom poukazuje na nesúčinnosť zo strany spotrebiteľa, pisateľa podnetu, správny orgán konštatuje, že uvedené nepredstavuje liberačný dôvod zo zisteného protiprávneho konania, keďže v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci resp. poskytovateľ služieb nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, a to bez ohľadu na okolnosti, stupeň prípadného subjektívneho zavinenia zo strany kohokoľvek a okolnosti prípadu.

Ďalej správny orgán uvádza, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálny postup reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola alebo nebola opodstatnená. Rovnako nezasahuje do rozhodnutia predávajúceho resp. poskytovateľa služieb o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľským podnetom evidovaným pod číslom P-10/2021, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 19.02.2021, vyjadreniami účastníka konania, vyjadrením zamestnanca účastníka konania a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu,

z rozsahu a významu zistených nedostatkov, prítiažujúcej okolnosti, 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 resp. poskytovateľ služby podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **IDEÁLNE DOMY, s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 vyššie citovanej právnej úpravy, **povinná** vybaviť reklamáciu v zákonnej lehote 30 dní jedným zo spôsobov uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

Na základe § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa sa pri určení pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

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.

Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty k tomu, že predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodržel zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote, 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.

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 resp. poskytovateľ služieb, ktorý poskytuje služby 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 resp. poskytovateľ služieb, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na ochranu jeho ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie 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 korona 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.