



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 (**d'alej len Správny poriadok**)

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

účastníkovi konania: **Slovbautrade s.r.o., sídlo: 023 13 Čierne 566**

prevádzkareň: **kontrola bola 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: **22.4.2021**

IČO: **47 647 281**

- pre porušenie povinnosti predávajúceho, resp. poskytovateľa služieb v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa

• po určení spôsobu vybavenia reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-771/2020, a vykonanou s predávajúcim- poskytovateľom služieb- účastníkom konania: Slovbaustrade s.r.o., sídlo: 023 13 Čierne 566, na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina z dôvodu vyhlásenej mimoriadnej situácie uznesením vlády Slovenskej republiky č. 111 zo dňa 11.3.2020, v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa pre ochorenie COVID-19, spôsobeným korona vírusom SARS-CoV-2, bez prítomnosti účastníka konania (na základe Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 18.12.2020 s doručením účastníkovi konania dňa 4.1.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručky, ďalej na základe dňa 13.1.2021 správneho orgánu doručenej časti Požadovaných dokladov prostredníctvom portálu www.slovensko.sk od účastníka konania, ďalej na základe Výzvy na doručenie dokladov zo dňa 12.2.2021 s doručením účastníkovi konania dňa 4.3.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia a na základe Opätovnej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 25.3.2021 s doručením účastníkovi konania dňa 10.4.2021 uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) dňa 22.4.2021 (so spísaným inšpekčným záznamom zo dňa 22.4.2021 s jeho doručením účastníkovi konania dňa 8.5.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) zistené, že **predávajúci, poskytovateľ služieb a zhotoviteľ diela, reklamáciu diela – výstavba rodinného domu do štádia hrubej stavby v obci R. podľa projektovej dokumentácie v sume 34 000,-€** (zhotovovaného na základe zmluvy o dielo zo dňa 11.4.2019; s vystavenými dokladmi a uhradenými čiastkami: faktúra č. 20190007 zo dňa 3.6.2019 na sumu 8 500,-€ s bezhotovostnou úhradou danej sumy 4 500,-€ a 4 000,-€ dňa 4.6.2019 a 11.6.2019; faktúra č. 20190010 zo dňa 1.8.2019 na sumu 7 000,-€ s bezhotovostnou úhradou danej sumy 7 000,-€ dňa 9.8.2019; faktúra č. 20190011 zo dňa 1.8.2019 na sumu 7 000,-€ s bezhotovostnou úhradou danej sumy 7 000,-€ dňa 9.8.2019; faktúra č. 20190012 zo dňa 1.8.2019 na sumu 12 733,-€ s bezhotovostnou úhradou danej sumy 12 733,-€ dňa 9.8.2019; podľa dokladov predložených kontrolovanou osobou boli spotrebiteľom bezhotovostne uhradené aj tieto finančné čiastky vkladom na účet kontrolovanej osoby: dňa 4.9.2019 suma 1 400,-€ a dňa 9.9.2019 suma 1 419,86€),

uplatnenú:

1. listinnou zásielkou zo dňa 30.9.2020 (danou na poštovú prepravu podľa vyjadrenia spotrebiteľa dňa 6.10.2020) **s doručením predávajúcemu, poskytovateľovi služieb dňa 7.10.2020** (podľa písomného vyjadrenia predávajúceho, poskytovateľa služieb) (na vady: „...vzývame Vás v rámci tejto reklamácie na odstránenie:

1. nedostatkov (vád) strechy, ktoré boli preukázateľne zistené na základe obhliadky vykonanej Ing. V.Č. zo dňa 11.8.2020 (viď príloha- Vyjadrenie k obhliadke zrealizovanej strechy RD p. Š., obec R.). Máme za to, že zistené nedostatky pri tejto obhliadke spôsobia nezvratné poškodenie strešnej krytiny a budú mať zásadný vplyv na celkovú funkčnosť strešného systému.

2. zároveň Vás bezodkladne žiadame o osadenie a montáž odkvapového systému v zmysle zmluvy o dielo, nakoľko tieto práce sú súčasťou tejto zmluvy a neboli doteraz zrealizované. Vzhľadom k blížiacemu sa zimnému ročnému obdobiu je nutné ich okamžité osadenie.

3. žiadame ďalej bezodkladne odstrániť vady na otvoroch dverí, kde bolo zistené, že výška týchto otvorov nie je v súlade s technickou normou, nakoľko je pre dvere s výškou 197cm stanovená výška stavebného otvoru 202cm (preklady sú osadené nižšie o 3-4 cm oproti technickej norme).

4. na základe viacerých upozornení Vás opätovne žiadame o utesnenie dier (škár) na múroch (dorezaním, vložením a vlepéním muriva YTONG)...“ (prílohou predmetného uplatnenia reklamácie bolo aj *Vyjadrenie k obhliadke zrealizovanej strechy (zo dňa 11.8.2020) zo dňa 19.8.2020*, vyhotovené spoločnosťou *BRAMAC strešný systém, spol. s r.o.*), **nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď predávajúci, poskytovateľ služieb len písomnosťou bez uvedenia dátumu adresoval spotrebiteľovi písomnosť s označením *Vec: reklamácia väd diela-Odpoveď* (s doručením spotrebiteľovi dňa 16.10.2020 podľa jeho vyjadrenia), v ktorej uviedol: „...Dňa 7.10.2020 sme prijali Vašu reklamáciu, ktorú evidujeme. Týmto Vás chceme informovať, že sme obratom kontaktovali subdodávateľov, ktorí predmetnú stavbu realizovali a vec im bola posunutá na riešenie. Subdodávatelia Vás budú kontaktovať a riešiť vzniknutú situáciu...“, čo nie je vybavením reklamácie v zmysle § 2 písm. m/ zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý 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

2. e-mailom dňa 22.11.2020 na e-mailovú adresu slovbautrade@gmail.com, ktorý bol predávajúcemu, poskytovateľovi služieb zaslaný **aj listinou zásielkou zo dňa 24.11.2020**, danou na poštovú prepravu dňa podľa vyjadrenia spotrebiteľa dňa 26.11.2020, a **s doručením predávajúcemu, poskytovateľovi služieb dňa 5.12.2020** (podľa vyjadrenia predávajúceho, poskytovateľa služieb) (na vady, uvedené v *Technicko-odbornom stanovisku Cechu strechárov Slovenska, protokolárne číslo CSS: 142/2020/12/8/2020/12/8* (z obhliadky diela, vykonanej dňa 19.10.2020, zameranej na posúdenie stavu strešného plášťa), zaslanom v tomto e-maile s týmto popisom: „...Z dôvodu, že realizátor stavebných prác na streche rozmeral latovanie strechy pod strešnú krytinu na iný typ strešnej krytiny, bolo potrebné na celej streche vykonať nové rozmeranie a následne prelatovať strechu na typ strešnej krytiny, ktorý bol použitý na zakrytie strechy rodinného domu. Pri aplikácii vysoko difúznej fólie, ktorá má integrované lepiace pásy, nebola na viacerých miestach odstránená ochranná fólia lepiaceho pásu, a preto nedošlo k prepojeniu spojov difúznej fólie. Na viacerých miestach došlo k perforácii difúznej fólie pri realizácii strešného plášťa stavebnou firmou. Odstránenie závad opravnou páskou, ktorá bola realizovaná, je nedostatočná, na viacerých miestach je viditeľné poškodenie difúznej fólie. Nie je dodržaný technologický postup aplikácie difúznej fólie na komín. Oplechovanie komína nesplňa požiadavky na vodeodolnosť. V prípade spojenia dvoch rôznych rovín v úžľabí, nie je zabezpečená vodeodolnosť a dochádza k zatečeniu strešnej konštrukcie. V prípade kontroly polohy základnej strešnej krytiny v ploche strechy bolo zistené, že krytina nie je správne položená a drážky strešnej krytiny nezapadajú správne a dostatočne do seba, čo môže spôsobovať zatekanie strešného plášťa. Osadenie hrebenáčov na nároží strechy je nepravidelne uložené, viditeľne pláva na streche. Hrebenáče na hrebeni strechy sú taktiež uložené nepravidelne a medzera odvetrania strešného plášťa medzi hrebenáčom a základnou krytinou nie je v súlade s montážnymi pokynmi výrobcu strešného systému...“, **nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď predávajúci, poskytovateľ služieb sa len písomnosťami zo dňa 12.12.2020 a 14.12.2020 vyjadril k zrušeniu termínu odstraňovania väd zo strany spotrebiteľa a navrhol vykonanie opravy na obdobie s priaznivejšími poveternostnými podmienkami, čo nie je možné považovať za ukončenie reklamácie v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa a zákon ani pri stavebných prácach nepozná výnimku

- pre porušenie povinnosti predávajúceho, resp. poskytovateľa služieb v zmysle § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa

• predložiť na požiadanie orgánu dozoru evidenciu o reklamáciách na nazretie, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že predávajúci, poskytovateľ služieb a zhotoviteľ diela nepredložil orgánu dozoru na požiadanie evidenciu o reklamáciách za roky 2019 a 2020, tak ako to bolo od neho žiadané na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 18.12.2020* s doručením účastníkovi konania dňa 4.1.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručky

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **500,-€**, **slovom päťsto eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00970520.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.4.2021 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie, v období vyhlásenej mimoriadnej situácie, na základe uznesenia vlády Slovenskej republiky č. 111 zo dňa 11.3.2020, v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19, spôsobeným korónou vírusom SARS-CoV-2, na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* bez prítomnosti konateľa spoločnosti- kontrolovanej osoby-predávajúceho a poskytovateľa služieb: *Slovbautrade s.r.o., sídlo: 023 13 Čierne 566*, kontrolu (na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 18.12.2020* s doručením dňa 4.1.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručky, ďalej na základe dňa 13.1.2021 správneho orgánu doručenej časti *Požadovaných dokladov* prostredníctvom portálu www.slovensko.sk od spoločnosti *Slovbautrade, s.r.o.*, ďalej na základe *Výzvy na doručenie dokladov zo dňa 12.2.2021* s doručením dňa 4.3.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia a na základe *Opätovnej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 25.3.2021* s doručením dňa 10.4.2021 uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia). Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 22.4.2021, ktorý bol v tento deň zaslaný kontrolovanej osobe prostredníctvom portálu www.slovensko.sk s doručením dňa 8.5.2021 uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia. Za predmetné nedostatky zodpovedá účastník konania v plnej miere.

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

Podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení (**ďalej len zákon 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;²²⁾ 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. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie 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 výrobok.

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, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Podľa § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Účastník konania ako predávajúci, resp. poskytovateľ služieb nezabezpečil dodržanie vyššie uvedených povinností, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-771/2020, a vykonanou s predávajúcim- poskytovateľom služieb- účastníkom konania: **Slovbautrade s.r.o., sídlo: 023 13 Čierne 566**, na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* z dôvodu vyhlásenej mimoriadnej situácie uznesením vlády Slovenskej republiky č. 111 zo dňa 11.3.2020, v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa pre ochorenie COVID-19, spôsobeným koróna vírusom SARS-CoV-2, bez prítomnosti účastníka konania (na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 18.12.2020* s doručením účastníkovi konania dňa 4.1.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručky, ďalej na základe dňa 13.1.2021 správneho orgánu doručenej časti *Požadovaných dokladov* prostredníctvom portálu www.slovensko.sk od účastníka konania, ďalej na základe *Výzvy na doručenie dokladov zo dňa 12.2.2021* s doručením účastníkovi konania dňa 4.3.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia a na základe *Opätovnej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 25.3.2021* s doručením účastníkovi konania dňa 10.4.2021 uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) dňa 22.4.2021 (so spísaným inšpekčným záznamom zo dňa 22.4.2021 s jeho doručením účastníkovi konania dňa 8.5.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) zistené, že **predávajúci, poskytovateľ služieb a zhotoviteľ diela, reklamáciu diela – výstavba rodinného domu do štádia hrubej stavby v obci R. podľa projektovej dokumentácie v sume 34 000,-€** (zhotovovaného na základe zmluvy o dielo zo dňa 11.4.2019; s vystavenými dokladmi a uhradenými čiastkami: faktúra č. 20190007 zo dňa 3.6.2019 na sumu 8 500,-€ s bezhotovostnou úhradou danej sumy 4 500,-€ a 4 000,-€ dňa 4.6.2019 a 11.6.2019; faktúra č. 20190010 zo dňa 1.8.2019 na sumu 7 000,-€ s bezhotovostnou úhradou danej sumy 7 000,-€ dňa 9.8.2019; faktúra č. 20190011 zo dňa 1.8.2019 na sumu 7 000,-€ s bezhotovostnou úhradou danej sumy 7 000,-€ dňa 9.8.2019; faktúra č. 20190012 zo dňa 1.8.2019 na sumu 12 733,-€ s bezhotovostnou úhradou danej sumy 12 733,-€ dňa 9.8.2019; podľa dokladov predložených kontrolovanou osobou boli spotrebiteľom bezhotovostne uhradené aj tieto finančné čiastky vkladom na účet kontrolovanej osoby: dňa 4.9.2019 suma 1 400,-€ a dňa 9.9.2019 suma 1 419,86€), **uplatnenú:**

./.

1. listinnou zásielkou zo dňa 30.9.2020 (danou na poštovú prepravu podľa vyjadrenia spotrebiteľa dňa 6.10.2020) **s doručením predávajúcemu, poskytovateľovi služieb dňa 7.10.2020** (podľa písomného vyjadrenia predávajúceho, poskytovateľa služieb) (na vady: „...vzývame Vás v rámci tejto reklamácie na odstránenie:

1. nedostatkov (vád) strechy, ktoré boli preukázateľne zistené na základe obhliadky vykonanej Ing. V.Č. zo dňa 11.8.2020 (viď príloha- Vyjadrenie k obhliadke zrealizovanej strechy RD p. Š., obec R.). Máme za to, že zistené nedostatky pri tejto obhliadke spôsobia nezvratné poškodenie strešnej krytiny a budú mať zásadný vplyv na celkovú funkčnosť strešného systému.

2. zároveň Vás bezodkladne žiadame o osadenie a montáž odkvapového systému v zmysle zmluvy o dielo, nakoľko tieto práce sú súčasťou tejto zmluvy a neboli doteraz zrealizované. Vzhľadom k blížiacemu sa zimnému ročnému obdobiu je nutné ich okamžité osadenie.

3. žiadame ďalej bezodkladne odstrániť vady na otvoroch dverí, kde bolo zistené, že výška týchto otvorov nie je v súlade s technickou normou, nakoľko je pre dvere s výškou 197cm stanovená výška stavebného otvoru 202cm (preklady sú osadené nižšie o 3-4 cm oproti technickej norme).

4. na základe viacerých upozornení Vás opätovne žiadame o utesnenie dier (škár) na múroch (dorezaním, vložením a vlepéním muriva YTONG)...“ (prílohou predmetného uplatnenia reklamácie bolo aj Vyjadrenie k obhliadke zrealizovanej strechy (zo dňa 11.8.2020) zo dňa 19.8.2020, vyhotovené spoločnosťou BRAMAC strešný systém, spol. s r.o.), **nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie** a nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď predávajúci, poskytovateľ služieb len písomnosťou bez uvedenia dátumu adresoval spotrebiteľovi písomnosť s označením Vec: reklamácia vád diela-Odpoveď (s doručením spotrebiteľovi dňa 16.10.2020 podľa jeho vyjadrenia), v ktorej uviedol: „...Dňa 7.10.2020 sme prijali Vašu reklamáciu, ktorú evidujeme. Týmto Vás chceme informovať, že sme obratom kontaktovali subdodávateľov, ktorí predmetnú stavbu realizovali a vec im bola posunutá na riešenie. Subdodávateľia Vás budú kontaktovať a riešiť vzniknutú situáciu...“, čo nie je vybavením reklamácie v zmysle § 2 písm. m/ zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý 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

2. e-mailom dňa 22.11.2020 na e-mailovú adresu slovbautrade@gmail.com, ktorý bol predávajúcemu, poskytovateľovi služieb zaslaný **aj listinnou zásielkou zo dňa 24.11.2020**, danou na poštovú prepravu dňa podľa vyjadrenia spotrebiteľa dňa 26.11.2020, a **s doručením predávajúcemu, poskytovateľovi služieb dňa 5.12.2020** (podľa vyjadrenia predávajúceho, poskytovateľa služieb) (na vady, uvedené v Technicko-odbornom stanovisku Cechu strechárov Slovenska, protokolárne číslo CSS: 142/2020/12/8/2020/12/8 (z obhliadky diela, vykonanej dňa 19.10.2020, zameranej na posúdenie stavu strešného plášťa), zaslanom v tomto e-maile s týmto popisom: „...Z dôvodu, že realizátor stavebných prác na streche rozmeral latovanie strechy pod strešnú krytinu na iný typ strešnej krytiny, bolo potrebné na celej streche vykonať nové rozmeranie a následne prelatovať strechu na typ strešnej krytiny, ktorý bol použitý na zakrytie strechy rodinného domu. Pri aplikácii vysoko difúznej fólie, ktorá má integrované lepiace pásy, nebola na viacerých miestach odstránená ochranná fólia lepiaceho pásu, a preto nedošlo k prepojeniu spojov difúznej fólie. Na viacerých miestach došlo k perforácii difúznej fólie pri realizácii strešného plášťa stavebnou firmou. Odstránenie závad opravnou páskou, ktorá bola realizovaná, je nedostatočná, na viacerých miestach je viditeľné poškodenie difúznej fólie. Nie je dodržaný technologický postup aplikácie difúznej fólie na komin. Oplechovanie komína

nesplňa požiadavky na vodeodolnosť. V prípade spojenia dvoch rôznych rovín v úžľabí, nie je zabezpečená vodeodolnosť a dochádza k zatečeniu strešnej konštrukcie. V prípade kontroly polozenia základnej strešnej krytiny v ploche strechy bolo zistené, že krytina nie je správne položená a drážky strešnej krytiny nezapadajú správne a dostatočne do seba, čo môže spôsobovať zatekanie strešného plášťa. Osadenie hrebenáčov na nároží strechy je nepravidelne uložené, viditeľne pláva na streche. Hrebenáče na hrebeni strechy sú taktiež uložené nepravidelne a medzera odvetrania strešného plášťa medzi hrebenáčom a základnou krytinou nie je v súlade s montážnymi pokynmi výrobcu strešného systému...“, **nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie** a nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď predávajúci, poskytovateľ služieb sa len písomnosťami zo dňa 12.12.2020 a 14.12.2020 vyjadril k zrušeniu termínu odstraňovania väd zo strany spotrebiteľa a navrhol vykonanie opravy na obdobie s priaznivejšími poveternostnými podmienkami, čo nie je možné považovať za ukončenie reklamácie v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa a zákon ani pri stavebných prácach nepozná výnimku.

Predávajúci, poskytovateľ služieb zároveň **na požiadanie orgánu dozoru** (na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 18.12.2020* s doručením účastníkovi konania dňa 4.1.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) **nepredložil evidenciu o reklamáciách za rok 2019 a 2020 na nazretie.**

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 15.7.2021 (s doručením dňa 31.7.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Písomnosťou zo dňa 2.8.2021 (s doručením dňa 18.8.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) bola účastníkovi konania oznámená oprava čísla oznámenia o začatí správneho konania (ktoré označenie bolo pôvodne nesprávne uvedené ako „P/0029/05/2021“ a zmenilo sa na správne označenie „P/0097/05/2020“).

Dňa 13.1.2021 bola od účastníka konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, správne orgánu doručená časť požadovaných dokladov (na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 18.12.2020*) a vysvetlenie k podnetu spotrebiteľa P-771/2020. Správny orgán pri definovaní skutkového stavu veci vychádzal z vyššie predložených dokladov od účastníka konania a od spotrebiteľa. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že nemá evidenciu o reklamáciách, nakoľko uplatnené reklamácie spotrebiteľom P-771/2020 boli jediné za obdobie rokov 2019 a 2020, konštatoval porušenie zmluvy na strane daného spotrebiteľa omeškaním platieb podľa dohodnutého harmonogramu a podaním falošného nepravdivého vyhlásenia pri podpise zmluvy v zmysle, že spotrebiteľ má zabezpečené dostatočné finančné prostriedky na realizáciu diela.

Dodal, že jedinou nedokončenou prácou na diele je osadenie dažďových žľabov, pričom v zmluve uvedený dátum dokončenia diela bol dohodou zmluvných strán posunutý na obdobie vykonávania zateplovacích a fasádnych prác z dôvodu šetrenia finančných prostriedkov spotrebiteľa za prenájom lešenia, aby sa lešenie nemuselo stavať len kvôli zvodom a následne opäť kvôli zateplovacím prácam. So spotrebiteľom bolo dohodnuté, že tento bude kontaktovať účastníka konania, keď bude k dispozícii lešenie, čo sa však, podľa tvrdenia účastníka konania, nestalo. Dôvodom oddialenia pokračovania prác bola finančná insolventnosť spotrebiteľa. Na margo uplatnených reklamácií účastník konania uviedol, že bezodkladne kontaktoval realizátora stavby – SZČO, bol dohodnutý termín vykonania opravy so spotrebiteľom a dňa 15.10.2020 a 16.10.2020 boli odoslané podklady k reklamácií vrátane odborného posúdenia p. z Bramacu realizátorom – SZČO (na čo správny orgán reaguje, že z daného vyjadrenia účastníka konania nie je zrejmé komu boli predmetné odoslané podklady adresované a dodáva, že správny orgán nebol spomínané doklady predložené, keď správny orgán disponuje len vyjadrením spoločnosti BRAMAC strešný systém, spol. s r.o. zo dňa 19.8.2020, vypracovaným na žiadosť spotrebiteľa). Účastník konania následne poukázal na zásah do diela treťou stranou napriek komunikácii so spotrebiteľom a ochote účastníka konania vykonať opravu diela, ďalej zdôraznil zrušenie termínu na vykonanie opravy samotným spotrebiteľom, čo preukazuje list od SZČO adresovaný účastníkovi konania zo dňa 1.12.2020. Konštatoval dňa 14.12.2020 a 16.12.2020 odoslanie listov spotrebiteľovi o zrušení realizácie opravy a posunutie termínu riešenia záležitosti na jarné obdobie a uviedol, že dňa 22.12.2020 a 31.12.2020 bola odoslaná výzva na reklamáciu realizátorom (na čo správny orgán reaguje, že z daného vyjadrenia účastníka konania nie je zrejmé, komu bola predmetná odoslaná výzva adresovaná a dodáva, že danou výzvou nedisponuje). Záverom účastník konania konkretizoval obchodné mená, sídla a identifikačné čísla realizátorov- SZČO, ospravedlnil sa za vzniknutú situáciu, vyjadril stálu ochotu vykonať opravu diela u spotrebiteľa, ako i snahu prijať opatrenia zabráňujúce vzniku podobných neprijemností, s tým, že jeho cieľom je spokojnosť spotrebiteľov a zachovanie svojho dobrého mena. Dodal, že sa zo vzniknutých chýb sa poučil.

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľov po uplatnení reklamácie, vrátane povinnosti podnikateľských subjektov- predávajúcich a poskytovateľov služieb vybavovať reklamácie zákonným spôsobom, ustálil v názore, že vyjadrenia a doručené doklady od účastníka konania nespochybnili zistený skutkový stav. Zmluvný vzťah založený zmluvou o dielo zo dňa 11.4.2019, vznikol medzi spotrebiteľom, podávajúcim podnet P-771/2020, a účastníkom konania, a nie medzi daným spotrebiteľom a realizátormi diela- samostatne zárobkovo činnými osobami, ktoré mali uzatvorený zmluvný vzťah s účastníkom konania. Z vyššie uvedeného vyplýva objektívna zodpovednosť účastníka konania (a nie iného subjektu) vybavovať uplatnené reklamácie zákonom stanoveným spôsobom (t. j. ukončením reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím), a to v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácií, nevynímajúc ani povinnosť vydania zo strany účastníka konania dokladov o vybavení reklamácií do 30 dní odo dňa ich uplatnenia, a predloženia orgánu dozoru evidencie o reklamáciách. Účastník konania sa nemôže vyvinieť z porušenia zákona poukazom na skutočnosť, že plnenie daných povinností zabezpečoval jeho zmluvný partner- realizátor diela (správny orgán dodáva, že nemá ani preukázané vydanie písomností zo strany realizátora diela, ktoré účastník konania vo svojom vyjadrení uvádzal). Skutočnosť zrušenia navrhnutého termínu vykonania

opravy zo strany spotrebiteľa nie je liberačným dôvodom zo zisteného skutkového stavu veci, keď objektívnu zodpovednosť za ukončenie reklamačných konaní jedným zo zákonných spôsobov (spolu s vydaním dokladov o vybavení daných reklamácií, vrátane povinnosti viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju orgánu dozoru) nesie účastník konania ako predávajúci a poskytovateľ služieb, bez ohľadu na skutočnosti, ktoré spôsobili porušenie daných povinností. Správny orgán však všetky uvádzané údaje zobral do úvahy pri stanovení výšky postihu. Fakt, že účastník konania okrem reklamácií uplatnených spotrebiteľom, podávajúcim podnet P-771/2020, nemal uplatnené žiadane iné reklamácie za obdobie rokov 2019 a 2020, nie je liberačným dôvodom z povinnosti vedenia evidencie o reklamáciách a povinnosti jej predloženia orgánu dozoru. Ostatné skutočnosti, uvádzané účastníkom konania vo vyjadrení, sú subjektívneho charakteru, ale správny orgán na ne prihliadol. V § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Následné vysvetlenie príčin vzniku nedostatkov a vyjadrenie ochoty účastníka konania vykonať opravu diela u spotrebiteľa, ako i snahy prijať opatrenia zabraňujúce vzniku nedostatkov, nemožno definovať ako vyvinenie sa z preukázaného porušenia zákona. Pre zadeklarovanie porušenia zákona je postačujúci potenciálny možný vznik ujmy na strane spotrebiteľa, a to nedodržaním zákonnej lehoty na vybavenie viacerých reklamácií, a nevydaním dokladov o vybavení reklamácií a nepredložením evidencie o reklamáciách. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či zistené nedostatky boli spôsobené úmyselne alebo nie. Vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu ako orgánu dohľadu povinnosť, nie možnosť, uložiť tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona, postih, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci, poskytovateľ služieb podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **je Slovbastrade s.r.o.** v zmysle ustanovení § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, a predložiť na požiadanie orgánu dozoru na nazretie evidenciu o reklamáciách.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, spočívajúcich v porušení práv spotrebiteľov chránených zákonom.

./.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinnosti predávajúceho-poskytovateľa služieb vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (s čím je spojená aj povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v tejto lehote a jeho viacnásobné nevydanie je možné definovať ako priťažujúcu okolnosť) a na požiadanie orgánu dozoru predložiť evidenciu o reklamáciách na nazretie s požadovanými údajmi, garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov (ako aj právo na informácie) a orgánu dozoru umožnenie výkonu kontrolnej činnosti získaním relevantných informácií súvisiacich s uplatneným právom zo zodpovednosti za vady výrobku, pričom porušenie týchto povinností, vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona berúc do úvahy mieru, v akej boli dané skutky, resp. opomenutia vykonané v počte dva krát, spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva, pretože po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok, resp. na nové poskytnutie služby. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej nevybavil dve reklamácie spotrebiteľa v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa ich uplatnenia (a nevydal do 30 dní odo dňa ich uplatnenia ani písomné doklady o ich vybavení) a nepredložil na požiadanie orgánu dozoru evidenciu o reklamáciách.

Následkom porušenia daných povinností je zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy znížením mu rozsahu jeho práv priznaných mu zákonom nečinnosťou účastníka konania a zároveň porušenie správnym orgánom kontrolovanej povinnosti, chránenej zákonom, ktorá sa týkala formálneho postupu reklamačného konania. Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú jednak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov (a v porušení práva na informácie), a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti zo strany účastníka konania.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania zahŕňajúci vyššie uvedené skutočnosti, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Účastník konania ako predávajúci, poskytovateľ služieb, ktorý predáva výrobky a poskytuje služby konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov a poskytovania služieb, a to bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Právo zo zodpovednosti za vady výrobkov patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto bolo nanajvýš žiadúce, aby boli uplatnené reklamácie vybavované (vrátane vydania písomných dokladov o ich vybavení) predávajúcim, poskytovateľom služieb promptne, bez zbytočného odkladu, najneskôr v zákonnej lehote 30 dní, a aby prípadná nečinnosť predávajúceho, poskytovateľa služieb nespôsobila spotrebiteľovi ujmu na jeho právach, čo v konkrétnom posudzovanom prípade nebolo zo strany účastníka konania splnené.

Účastník konania pri vybavovaní reklamácií spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-771/2020, nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho, poskytovateľa služieb pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď reklamácie nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní (s vydaním písomných dokladov o ich vybavení) a zároveň nepredložil evidenciu o reklamáciách na nazretie.

Účastník konania ako predávajúci, 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 a na informácie. Preukázaním vyššie uvedeného nedostatku nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

Pri ukladaní výšky postihu boli zobrahané do úvahy všetky vyjadrenia účastníka konania, ako i skutočnosť, že u neho bolo zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa po prvý krát.

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

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcemu, poskytovateľovi služieb, ktorý porušil svoje povinnosti ustanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

Stanovenie pokút za správne delikty podlieha uváženiu orgánu dohľadu (diskrečná právomoc), v ktorom orgán dohľadu 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, majúci 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 v SR 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, času trvania a následkov protiprávneho 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 boli zistené obdobné nedostatky.

Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (**d'alej len Správny poriadok**)

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

účastníkovi konania: **AUTOTIP spol. r.o., sídlo: Podháj 2939/151, 841 03 Bratislava**

prevádzkareň: **AUTOTIP, Vysokoškolákov 60, Žilina**

dátum vykonania kontroly: **29.7.2020 a 7.10.2020**

IČO: **35 832 789**

- pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa

- po určení spôsobu vybavenia reklamáciu túto vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-152/2020, u predávajúceho- účastníka konania: *AUTOTIP spol. r.o., sídlo: Podháj 2939/151, 841 03 Bratislava* v prevádzkarni: *AUTOTIP, Vysokoškolákov 60, Žilina* dňa 29.7.2020 a 7.10.2020 zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku (nového osobného motorového vozidla *OPEL, model: Insignia, verzia: Insignia Sports Tourer Innovation D 1,5 XFT S/S (122Kw/165HP) AT6 petrol, VIN: W0VZT8GB3K1048079*, zakúpeného na základe kúpnej zmluvy č. 180458 zo dňa 18.1.2019 (a jej dodatku č. 1 zo dňa 18.1.2019) s úhradou kúpnej ceny 30 245,30€ uvedenej vo faktúre č. 191310020 zo dňa 15.3.2019 (na základe bezhotovostnej úhrady zálohy vo výške 3 000,- € dňa 21.1.2019 podľa zálohovej faktúry č. 191410011 zo dňa 21.1.2019 a na základe bezhotovostnej úhrady doplatku vo výške 27 245,30€ dňa 15.3.2019 podľa zálohovej faktúry č. 191410073 zo dňa 15.3.2019) s prebratím vozidla dňa 15.3.2019 na základe *preberacieho protokolu č. 180458* zo dňa 15.3.2019, uplatnenú:

1. dňa 23.9.2019 so spísaným **zákazkovým listom BZ 20191840** (na vady: „Kontrola inf. systém (ostala čierna obrazovka, nepamätá si), kontrola USB (nepamätá si), kontrola ventilátor (pišti na šoférovej strane) a kontrola P/Z park. senzor (nezobrazujú sa nav. čiary)“ **nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie** a nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

2. dňa 16.3.2020 prostredníctvom e-mailu (na vady: „...rad by som opat reklamoval dalsiu vadu, ktora sa vyskytla na aute. Tentokrat je to problem s navigaciou. Po nastartovani vozidla a zapnuti navigacie mi vyskocila hlaska, ze SD karta nefunguje spravne. Skusal som aj vypnut a zapnut motor, vybrat a vlozit kartu, ale nepomohlo to (video v prilohe). Navigacia naskocila asi tak po hodine, ked som motor vypol a nechal auto postat spominanu hodinu. Tato vada sa mi uz raz v minulosti objavila, ale iba chvilu, kedy hlaska po chvili zmizla, resp. karta nabehla sama po vypnuti a zapnuti motora. Zial ale vtedy ma nenapadlo to nahrat, resp. od fotit a kedze sa to hned vyriesilo, nereklamoval som to. Teraz to vsak nezmizlo len tak, ani po vypnuti motora. Kartu som nikdy predtym nevyberal....“) **nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie** a nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

3. dňa 15.10.2019 prostredníctvom e-mailu (na vady: „...posielam zopar fotiek a chyb, ktore vykazuje multimedialny system: zasekavanie navigacie, uz niekoľko krat mi zamrzla a nedala sa restartovat aj po vypnuti motora. Musel som vypnut motor a zamknut auto a pockat niekoľko minut, aby sa to vyplo; rychla volba zdroja prehravania muziky sa obcas zacykli, napr. mi ukazue zvolenu niekoľko krat tu istu volbu (bol pripojeny iba jeden telefon); obcas nemozem vyuzivat telefon aj ked je pripojeny...)“ **nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie** a nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

- 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 vyššie uvedenou kontrolou zistené, že predávajúci reklamáciu vyššie uvedeného výrobku uplatnenú:

1. dňa 8.10.2019 prostredníctvom e-mailu (na vady: „...po nastartovani casto zobrazi inu obrazovku (aplikaciju), ako bola naposledy: napr. pri opusteni auta bolo zapnute radio, ale po opatovnom nastartovani tam je zakladna obrazovka, pripadne nastavenia, navigacia, telefonny zoznam a pod., nie to, co bolo posledne otvorene...; problem so zobrazovanim navigacnych ciar pri cuvani...nespravne zobrazenie- chybaju navigacne ciary, s tym suvisi aj obcasny problem, ze senzory sa zapnu oneskorene, t. j. uz stojim cca 10cm od prekazky a zapnu asi po30s.- stalo sa mi to

./.

zatiaľ asi 5-krát; restartovanie USB- pri opustení vozidla hra pesnička z USB a pri opätovnom nastartovaní restartuje USB a hra od úplného začiatku- napamäta si, kde skončilo, nedrží pamäť...“), **t. j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybavil zamietnutím e-mailom zo dňa 22.10.2019** s predmetom: „Reklamácia zo dňa 8.10.2019“ (v znení: „...z dôvodu nepristavenia automobilu nie sme schopný vyriešiť Váš problém a tým pádom nám zabraňujete v pokračovaní reklamačného procesu. Preto Vám Vašu reklamáciu zamietam...“), **avšak bez odborného posúdenia**, keď predávajúci len e-mailom zo dňa 15.10.2020 spotrebiteľovi uviedol, že: „Váš email som posunul celý na technické oddelenie, čakám na ich pomoc a radu ako postupovať, aby sme Váš problém vyriešili k Vašej spokojnosti...“ a predávajúci nepreukázal vyzvanie spotrebiteľa k pristaveniu vozidla na riešenie reklamácie

2. dňa 20.1.2020 prostredníctvom e-mailu (na vady: „...vypadávanie parkovacích senzorov. Stále sa stáva, že senzory nereagujú, napr. dnes sa mi táto vada prejavila dvakrát a to raz priamo u Vas na predajni (pan Z. bol pri tom); pri nastartovaní vozidla naskoci iná obrazovka, ako bola pri vypnutí motora. Najčastejšie sa objavuje základná obrazovka, okrem toho aj obrazovka s nastaveniami, o čom už ale viete a riešite...“), **t.j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybavil zamietnutím e-mailom zo dňa 23.1.2020** s predmetom: „Reklamácia zo dňa 20.1.2020“ (v znení: „...Na telefonickú reakciu ohľadne Vášho mailu zo dňa 20.1.2020 na pristavenie vozidla do nášho servisu z dôvodu diagnostiky Vášho problému ste nereagovali, preto bol daný problém zaslaný na technické oddelenie do závodu Opel, kde nebol vyhodnotený ako porucha (chyba) a vozidlo plne zodpovedá štandardom výrobcu. Samozrejme sa opierali len o údaje poskytnuté Vami. Z tohto dôvodu Vám Vasu reklamáciu zamietam.“), **avšak bez odborného posúdenia**, keď predávajúci len e-mailom zo dňa 21.1.2020 spotrebiteľovi uviedol, že: „...Váš email a fotodokumentáciu som spracoval a posielať ju na garančné oddelenie, počkám na odpoveď. Ohľadom hlásení, o ktorom sme sa rozprávali, že sa na rádiu zobrazí úvodná obrazovka alebo nastavenia, mi prišla odpoveď z Nemecka v znení „Dobry den, prišla odpoveď z Nemecka. Je to definícia produktu. To znamená, že žiadne riešenie zatiaľ neexistuje. Jednotka bola vymenená, software je aktuálny, funkcie bola testovaná na 3 podobných vozidlách-stejná odezva. S pozdravom Asistenční centrum Altran““ a predávajúci nepreukázal vyzvanie spotrebiteľa k pristaveniu vozidla na riešenie reklamácie

3. dňa 29.1.2020 so spísaným zákazkovým listom GZ 20200016 (na vadu: „...Zákazník uvádza kontrola predného a zadného parkovacieho asistenta (pri cúvaní sa stáva, že sa nezobrazuje navigačná čiara)...“; s doplnením skutkového stavu e-mailom zo dňa 13.2.2020 spotrebiteľom v znení: „...ziaľ ani po treťom pokuse sa vadu so senzormi a číarami nepodarilo odstrániť. V prílohe posielať video, kde je vidno, že motor beží, je zaradená spiatocka, ale navigačné čiary nie je vidieť ani senzory nereagujú na obrubník/chodník za mnou aj keď sa hybem. Po preradení na „D“ sa navigačné čiary zobrazili, čo je vidieť na konci videa...“), **t. j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybavil zamietnutím doporučeným listom** (podací lístok č. RE864036720SK zo dňa 19.2.2020) **zo dňa 19.2.2020** (v znení: „Na základe Vami uplatnenej reklamácie na vozidlo VIN: W0VZT8GB3K1048079 vo veci vypadávania navigačných čiar a senzorov pri cúvaní, Vám zasielame nasledovné stanovisko: Na základe kontroly vozidla, doloženej dokumentácie a predovšetkým informácie od výrobcu Vám oznamujeme, že v danom prípade sa nejedná o výrobnú vadu výrobku. Z týchto dôvodov danú reklamáciu považujeme za neopodstatnenú a výrobok neuznávame ako vadný. Reklamačné konanie uzatvárame v zákonom stanovenej lehote s tým vyjadrením, že vozidlo zodpovedá štandardu výrobcu...“), **avšak bez odborného posúdenia**, nakoľko daný list zo dňa 19.2.2020 je aj odborným posúdením, vydaným autorizovaným servisným strediskom AUTOTIP spol. s r.o., ale keďže toto odborné posúdenie neobsahuje zákonom stanovenú náležitosť, t. j. popis stavu výrobku, v zmysle § 18a zákona o ochrane spotrebiteľa sa naň neprihliada

4. dňa 11.3.2020 prostredníctvom e-mailu (na vadu: „...rad by som reklamoval dalsiu vadu, ktora sa mi prejavila na vozidle. Po nastartovaní mi nenabehol display, t. j. nezapol sa automaticky, aj keď som presiel už pár stoviek metrov. Skusal som ho zapnúť manuálne stlačením hlavného tlačidla zap/vyp, ale nereagoval. Display sa zapol až po tom, ako som dlhšie držal tlačidlo zap/vyp. Stihol som si spraviť aj krátke video, kde je aj pocut, že keď bol display vypnutý, nebolo pocut ani zvuky varovných smeroviek, tie sa ozvali až keď naskočil display. Skusal som nasimulovať túto vadu, ale nedokázal som display vypnúť, tak, ako je na videu, vždy je vidieť min. čas, teplotu a ďalšie informácie v dolnom pravom rohu...“) **so spísaným zákazkovým listom GZ 2020059 zo dňa 12.3.2020** (na vadu: „...Zákazník uvádza-rádio sa po naštartovaní nezaplo, ostala čierna obrazovka (rádio nehralo, nefunkčný zvuk smeroviek), po pár stoviek metroch po držaní tlačidla zapnutia sa rádio opäť zaplo...“), **t. j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybavil zamietnutím doporučeným listom** (podací lístok č. RE864091142SK zo dňa 27.3.2020) **zo dňa 27.3.2020** (v znení: „Na základe Vami uplatnenej reklamácie na vozidlo VIN: W0VZT8GB3K1048079 vo veci rádio sa po naštartovaní nezaplo, ostala čierna obrazovka, Vám zasielame nasledovné stanovisko: Na základe kontroly vozidla, doloženej dokumentácie a predovšetkým informácie od výrobcu Vám oznamujeme, že v danom prípade sa nejedná o výrobnú vadu výrobku. Z týchto dôvodov danú reklamáciu považujeme za neopodstatnenú a výrobok neuznávame ako vadný. Reklamačné konanie uzatvárame v zákonom stanovenej lehote s tým vyjadrením, že vozidlo zodpovedá štandardu výrobcu...“), **avšak bez odborného posúdenia**, nakoľko daný list zo dňa 27.3.2020 je aj odborným posúdením, vydaným autorizovaným servisným strediskom AUTOTIP spol. s r.o., ale keďže toto odborné posúdenie neobsahuje zákonom stanovenú náležitosť, t. j. popis stavu výrobku, v zmysle § 18a zákona o ochrane spotrebiteľa sa naň neprihliada

- pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa

- ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že **predávajúci reklamáciu vyššie uvedeného výrobku uplatnenú dňa 6.4.2020 so spísaným zákazkovým listom GZ 2020068** (na vadu: „...Zákazník uvádza- na vozidle svieti kontrolka mŕtveho uhla na L sp. zrkadle počas jazdy, aj keď ani pred ani za ani po boku vozidla nič nie je...“), **t. j. po 12 mesiacoch od kúpy vybavil zamietnutím doporučeným listom** (podací lístok č. RE921030064SK zo dňa 5.5.2020) **zo dňa 5.5.2020** v znení: „Na základe Vami uplatnenej reklamácie na vozidlo VIN: W0VZT8GB3K1048079 vo veci svieti kontrolka mŕtveho uhla na ľavom spätnom zrkadle počas jazdy, Vám zasielame nasledovné stanovisko: Na základe kontroly vozidla, doloženej dokumentácie a predovšetkým informácie od výrobcu Vám oznamujeme, že v danom prípade sa nejedná o výrobnú vadu výrobku. Z týchto dôvodov danú reklamáciu považujeme za neopodstatnenú a výrobok neuznávame ako vadný. Reklamačné konanie uzatvárame v zákonom stanovenej lehote s tým vyjadrením, že vozidlo zodpovedá štandardu výrobcu...“, **avšak osoba, ktorá reklamáciu vybavila, v doklade o vybavení reklamácie neuviedla, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie**

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 (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-01030520.

./.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 29.7.2020 a 7.10.2020 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *AUTOTIP, Vysokoškolačkov 60, Žilina* kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý zodpovedá účastník konania.

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 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 bezodkladne; výrobkom je aj hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej veci alebo nehnuiteľnej 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 § 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 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.

V zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedených povinností v zmysle § 18 ods. 4, ods. 6 a ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-152/2020, u účastníka konania-u predávajúceho: *AUTOTIP spol. r.o., sídlo: Podháj 2939/151, 841 03 Bratislava* v prevádzkarni: *AUTOTIP, Vysokoškolákov 60, Žilina* dňa 29.7.2020 a 7.10.2020 zistené, že spotrebiteľ si zakúpil nové osobné motorové vozidlo *OPEL, model: Insignia, verzia: Insignia Sports Tourer Innvation D 1,5 XFT S/S (122Kw/165HP) AT6 petrol, VIN: W0VZT8GB3K1048079*, na základe kúpnej zmluvy č. 180458 zo dňa 18.1.2019 (a jej dodatku č. 1 zo dňa 18.1.2019) s úhradou kúpnej ceny 30 245,30€ uvedenej vo faktúre č. 191310020 zo dňa 15.3.2019 (na základe bezhotovostnej úhrady zálohy vo výške 3 000,-€ dňa 21.1.2019 podľa zálohovej faktúry č. 191410011 zo dňa 21.1.2019 a na základe bezhotovostnej úhrady doplatku vo výške 27 245,30€ dňa 15.3.2019 podľa zálohovej faktúry č. 191410073 zo dňa 15.3.2019) s prebratím vozidla dňa 15.3.2019 na základe *preberacieho protokolu č. 180458 zo dňa 15.3.2019*, pričom **predávajúci:**

-1/ reklamáciu vyššie uvedeného výrobku uplatnenú dňa 23.9.2019 so spísaným zákazkovým listom BZ 20191840 (na vady: „Kontrola inf. systém (ostala čierna obrazovka, nepamätá si), kontrola USB (nepamätá si), kontrola ventilátor (piští na šoférovej strane) a kontrola P/Z park. senzor (nezobrazujú sa nav. čiary)“ **nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**

-2/ reklamáciu uplatnenú dňa 8.10.2019 prostredníctvom e-mailu (na vady: „...po nastartovaní často zobrazí inu obrazovku (aplikáciu), ako bola naposledy: napr. pri opustení auta bolo zapnuté radio, ale po opätovnom nastartovaní tam je základná obrazovka, prípadne nastavenia, navigácia, telefonny zoznam a pod., nie to, čo bolo posledne otvorené...; problém so zobrazovaním navigačných ciar pri cuvaní...nespravne zobrazenie- chybajú navigačné ciary, s tým súvisí aj občasny problém, že senzory sa zapnú oneskorene, t. j. už stojím cca 10cm od prekážky a zapnu asi po30s.- stalo sa mi to zatiaľ asi 5-krát; restartovanie USB- pri opustení vozidla hra pesnička z USB a pri opätovnom nastartovaní restartuje USB a hra od úplneho začiatku- napamätá si, kde skončilo, nedrží pamäť...“), teda počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybavil zamietnutím e-mailom zo dňa 22.10.2019 s predmetom: „Reklamácia zo dna 8.10.2019“ (v znení: „...z dôvodu nepristavenia automobilu nie sme schopný vyriešiť Váš problém a tým pádom nám zabraňujete v pokračovaní reklamačného procesu. Preto Vám Vašu reklamáciu zamietam...“), **avšak bez odborného posúdenia**, keď predávajúci len e-mailom zo dňa 15.10.2020 spotrebiteľovi uviedol, že: „Váš email som posunul celý na technické oddelenie, čakám na ich pomoc a radu ako postupovať, aby sme Váš problém vyriešili

./.

k Vašej spokojnosti...“ a predávajúci nepreukázal vyzvanie spotrebiteľa k pristaveniu vozidla na riešenie reklamácie

-3/ reklamáciu vyššie uvedeného výrobku uplatnenú dňa 15.10.2019 prostredníctvom e-mailu (na vady: „...posielam zopar fotiek a chyb, ktoré vykazuje multimedialny system: zasekavanie navigacie, uz niekoľko krat mi zamrzla a nedala sa restartovat aj po vypnutí motora. Musel som vypnúť motor a zamknúť auto a počkat niekoľko minut, aby sa to vyplo; rychla volba zdroja prehravania muziky sa obcas zacykli, napr. mi ukazue zvolenu niekoľko krat tu istu volbu (bol pripojeny iba jeden telefon); obcas nemozem vyuzivat telefon aj ked je pripojeny...)“ **nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**

-4/ reklamáciu uplatnenú dňa 20.1.2020 prostredníctvom e-mailu (na vady: „...vypadavanie parkovacich sensorov. Stale sa stava, ze senzory nereaguju, napr. dnes sa mi tato vada prejavila dvakrat a to raz priamo u Vas na predajni (pan Z. bol pri tom); pri nastartovani vozidla naskoci ina obrazovka, ako bola pri vypnutí motora. Najcastejsie sa objavuje zakladna obrazovka, okrem toho aj obrazovka s nastaveniami, o com uz ale viete a riesite...“), teda počas prvých 12 mesiacov od kúpy, **vybavil zamietnutím e-mailom zo dňa 23.1.2020** s predmetom: „Reklamácia zo dna 20.1.2020“ (v znení: „...Na telefonickú reakciu ohľadne Vasho mailu zo dna 20.1.2020 na pristavenie vozidla do nasho servisu z dovodu diagnostiky Vasho problemu ste nereagovali, preto bol dany problem zaslaný na technicke oddelenie do zavodu Opel, kde nebol vyhodnoteny ako porucha (chyba) a vozidlo plne zodpoveda standardom vyrobcu. Samozrejme sa opierali len o udaje poskytnute Vami. Z tohto dovodu Vam Vasu reklamáciu zamietam.“), **avšak bez odborného posúdenia**, keď predávajúci len e-mailom zo dňa 21.1.2020 spotrebiteľovi uviedol, že: „...Váš email a fotodokumentáciu som spracoval a posielam ju na garančné oddelenie, počkám na odpoveď. Ohľadom hlásení, o ktorom sme sa rozprávali, že sa na rádiu zobrazí úvodná obrazovka alebo nastavenia, mi prišla odpoveď z Nemecka v znení „Dobry den, prišla odpoveď z Německa. Je to definice produktu. To znamená, že žadne řešení zatím neexistuje. Jednotka byla vyměněna, software je aktuální, funkce byla testována na 3 podobných vozidlech-stejna odezva. S pozdravem Asistenční centrum Altran““ a predávajúci nepreukázal vyzvanie spotrebiteľa k pristaveniu vozidla na riešenie reklamácie

-5/ reklamáciu uplatnenú dňa 29.1.2020 so spísaným zákazkovým listom GZ 20200016 (na vadu: „...Zákazník uvádza- kontrola predného a zadného parkovacieho asistenta (pri cúvaní sa stáva, že sa nezobrazuje navádzacia čiara)...“; s doplnením skutkového stavu e-mailom zo dňa 13.2.2020 spotrebiteľom v znení: „...ziaľ ani po tretom pokuse sa vadu so senzormi a cuvacimi ciarami nepodarilo odstrániť. V prílohe posielam video, kde je vidno, ze motor bezi, je zaradena spiatocka, ale navigacne ciary nie je vidiet ani senzory nereaguju na obrubnik/chodnik za mnou aj ked sa hybem. Po preradeni na „D“ sa navigacne ciary zobrazili, co je vidiet na konci videa...“), teda počas prvých 12 mesiacov od kúpy, **vybavil zamietnutím** doporučeným listom (podací lístok č. RE864036720SK zo dňa 19.2.2020) **zo dňa 19.2.2020** (v znení: „Na základe Vami uplatnenej reklamácie na vozidlo VIN: W0VZT8GB3K1048079 vo veci vypadávania navigačných čiar a sensorov pri cúvaní, Vám zasielame nasledovné stanovisko: Na základe kontroly vozidla, doloženej dokumentácie a predovšetkým informácie od výrobcu Vám oznamujeme, že v danom prípade sa nejedná o výrobnú vadu výrobku. Z týchto dôvodov danú reklamáciu považujeme za neopodstatnenú a výrobok neuznávame ako vadný. Reklamačné konanie uzatvárame v zákonom stanovenej lehote s tým vyjadrením, že vozidlo zodpovedá štandardu výrobcu...“), **avšak bez odborného posúdenia**, nakoľko daný list zo dňa 19.2.2020 je aj odborným posúdením, vydaným autorizovaným servisným strediskom AUTOTIP, spol. s r.o., ale keďže toto odborné posúdenie neobsahuje zákonom stanovenú náležitosť, t. j. popis stavu výrobku, neprihliada sa naň

./.

-6/ reklamáciu uplatnenú dňa 11.3.2020 prostredníctvom e-mailu (na vadu: „...rad by som reklamoval ďalšiu vadu, ktorá sa mi prejavila na vozidle. Po nastartovaní mi nenabehol display, t. j. nezapol sa automaticky, aj keď som presiel už pár stoviek metrov. Skúsil som ho zapnúť manuálne stlačením hlavného tlačidla zap/vyp, ale nereagoval. Display sa zapol až po tom, ako som dlhšie držal tlačidlo zap/vyp. Stihol som si spraviť aj krátke video, kde je aj pocut, že keď bol display vypnutý, nebolo pocut ani zvuky varovných smeroviek, tie sa ozvali až keď naskočil display. Skúsil som nasimulovať túto vadu, ale nedokázal som display vypnúť, tak, ako je na videu, vždy je vidieť min. čas, teplotu a ďalšie informácie v dolnom pravom rohu...“) **so spísaným zákazkovým listom GZ 20200059 zo dňa 12.3.2020** (na vadu: „...Zákazník uvádza-rádio sa po naštartovaní nezaplo, ostala čierna obrazovka (rádio nehralo, nefunkčný zvuk smeroviek), po pár stoviek metroch po držaní tlačidla zapnutia sa rádio opäť zaplo...“), teda **počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybavil zamietnutím** doporučeným listom (podací lístok č. RE864091142SK zo dňa 27.3.2020) zo **dňa 27.3.2020** (v znení: „Na základe Vami uplatnenej reklamácie na vozidlo VIN: W0VZT8GB3K1048079 vo veci rádio sa po naštartovaní nezaplo, ostala čierna obrazovka, Vám zasielame nasledovné stanovisko: Na základe kontroly vozidla, doloženej dokumentácie a predovšetkým informácie od výrobcu Vám oznamujeme, že v danom prípade sa nejedná o výrobnú vadu výrobku. Z týchto dôvodov danú reklamáciu považujeme za neopodstatnenú a výrobok neuznávame ako vadný. Reklamačné konanie uzatvárame v zákonom stanovenej lehote s tým vyjadrením, že vozidlo zodpovedá štandardu výrobcu...“), **avšak bez odborného posúdenia**, nakoľko daný list zo dňa 27.3.2020 je aj odborným posúdením, vydaným autorizovaným servisným strediskom AUTOTIP, spol. s r.o., ale keďže toto odborné posúdenie neobsahuje zákonom stanovenú náležitosť, t. j. popis stavu výrobku, neprihliada sa naň

-7/ reklamáciu uplatnenú dňa 16.3.2020 prostredníctvom e-mailu (na vady: „...rad by som opät reklamoval ďalšiu vadu, ktorá sa vyskytla na aute. Tentokrat je to problém s navigáciou. Po nastartovaní vozidla a zapnutí navigácie mi vyskocila hlaska, že SD karta nefunguje správne. Skúsil som aj vypnúť a zapnúť motor, vybrať a vložiť kartu, ale nepomohlo to (video v prílohe). Navigácia naskočila asi tak po hodine, keď som motor vypol a nechal auto postáť spomínanu hodinu. Táto vada sa mi už raz v minulosti objavila, ale iba chvíľu, kedy hlaska po chvíli zmizla, resp. karta nabehla sama po vypnutí a zapnutí motora. Žiaľ ale vtedy ma nenapadlo to nahráť, resp. odfotiť a keďže sa to hneď vyriesilo, nereklamoval som to. Teraz to však nezmišlo len tak, ani po vypnutí motora. Kartu som nikdy predtým nevyberal...“) **nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**

-8/ reklamáciu uplatnenú dňa 6.4.2020 so spísaným zákazkovým listom GZ 20200068 (na vadu: „...Zákazník uvádza- na vozidle svieti kontrolka mŕtveho uhla na L sp. zrkadle počas jazdy, aj keď ani pred ani za ani po boku vozidla nič nie je...“), teda **po 12 mesiacoch od kúpy vybavil zamietnutím** doporučeným listom (podací lístok č. RE921030064SK zo dňa 5.5.2020) zo **dňa 5.5.2020** v znení: „Na základe Vami uplatnenej reklamácie na vozidlo VIN: W0VZT8GB3K1048079 vo veci svieti kontrolka mŕtveho uhla na ľavom spätnom zrkadle počas jazdy, Vám zasielame nasledovné stanovisko: Na základe kontroly vozidla, doloženej dokumentácie a predovšetkým informácie od výrobcu Vám oznamujeme, že v danom prípade sa nejedná o výrobnú vadu výrobku. Z týchto dôvodov danú reklamáciu považujeme za neopodstatnenú a výrobok neuznávame ako vadný. Reklamačné konanie uzatvárame v zákonom stanovenej lehote s tým vyjadrením, že vozidlo zodpovedá štandardu výrobcu...“, **avšak osoba, ktorá reklamáciu vybavila, v doklade o vybavení reklamácie neuviedla, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.**

./.

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- **AUTOTIP spol. s r.o..**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 17.8.2021 (s doručením do jeho elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 17.8.2021 na základe elektronickej doručenky) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Účastník konania sa vo vyjadrení zo dňa 7.8.2020, doručenom správnomu orgánu dňa 10.8.2020, vyjadril k inšpekčnému záznamu zo dňa 29.7.2020, k čomu správny orgán zaujal stanovisko v inšpekčnom zázname zo dňa 7.10.2020. Vo vyjadrení zo dňa 27.8.2020, doručenom správnomu orgánu dňa 4.9.2020, sa účastník konania vyjadril k výzve na doručenie dokladov zo dňa 27.8.2020, k čomu správny orgán rovnako zaujal stanovisko v inšpekčnom zázname zo dňa 7.10.2020. K žiadosti účastníka konania zo dňa 8.10.2020 správny orgán zaujal stanovisko v jeho odpovedi zo dňa 14.10.2020.

Vo vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 23.8.2021, doručenom správnomu orgánu dňa 24.8.2021, účastník konania uviedol, že nie každá e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a servisným technikom bola reklamácia, predávajúci reklamácie vybavil e-mailom, ale spotrebiteľ ich „neotváral“ a nereagoval na ne. Konštatoval, že k začatiu plynutia lehoty bolo potrebné pristavenie vozidla s poukazom na reklamáciu uplatnenú dňa 8.10.2019. Uviedol, že z jeho reakcie zo dňa 23.1.2020 je zrejmé vyzvanie spotrebiteľa k pristaveniu vozidla. Čo sa týka neuznania odborného posúdenia z dôvodu chýbajúcej náležitosti, účastník konania dané posúdil ako formalizmus zo strany správneho orgánu s tým, že popis výrobku je uvedený v technickom oprávnení a v kúpnej zmluve. Účastník konania požiadal nariadiť ústne pojednávanie za účelom objasnenia, či bol spotrebiteľ vyzývaný k pristaveniu k vozidla alebo nie, automobil užíval a v konečnom dôsledku aj o prihliadanie na finančné straty spôsobené mu pandémiou.

Správny orgán ku zistenému skutkovému stavu a k vyjadreniam účastníka konania uvádza, že na hlavný kúpno-predajný vzťah uzatvorený medzi predávajúcim- účastníkom konania a spotrebiteľom- kupujúcim- podávateľom podnetu P-152/2020 nadväzuje vedľajší zmluvný vzťah, týkajúci sa reklamačného konania a preto aj všetky povinnosti zo vzniknutého reklamačného vzťahu sú založené medzi účastníkom konania a spotrebiteľom, pričom zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje predávajúcemu povinnosť vybavenia reklamácie v zákonom stanovenej lehote, zákonom stanoveným spôsobom (v prípade uplatnenia reklamácie do 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia a v prípade uplatnenia reklamácie po 12 mesiacoch od kúpy zamietnutím s uvedením do dokladu o zamietnutí osoby, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie), s povinnosťou vydania písomného dokladu o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, pričom správny orgán vychádza z preukázateľným dôkazov (a nepreveruje otvorenie alebo neotvorenie e-mailu spotrebiteľom), pričom každá reklamácia poukazovala na rôznosť väd na danom vozidle. Správny orgán konštatuje, že právna úprava, pojednávajúca o plynutí lehoty na vybavenie reklamácie odovzdaním výrobku (resp. pristavenia vozidla v danom prípade) začala platiť od 21.7.2020 a reklamácia uplatnená dňa 8.10.2019, bola uplatnená pred týmto dátumom. Z vyjadrenia zo dňa 23.1.2020 výzva na pristavenie vozidla nie je zrejmá. Správny orgán nepostupoval formalisticky, len v súlade so zákonom, pričom popisom stavu výrobku v rámci odborného posúdenia mal zákonodarca na mysli popis výrobku v čase odovzdania na reklamačné konanie, nie v čase uzatvorenia zmluvného vzťahu. K vyjadreniu účastníka konania, v ktorom tento žiada nariadenie ústneho pojednávania správny orgán poukazuje na ustanovenie § 21 ods. 1 Správneho poriadku, v zmysle ktorého správny orgán nariadi ústne pojednávanie, ak to

vyžaduje povaha veci, najmä ak sa tým prispeje k jej objasneniu, alebo ak to ustanovuje osobitný zákon. Správny poriadok teda predpokladá dve formy konania pred správnym orgánom, administratívnu (písomnú) a ústnu. Z dikcie zákona vyplýva, že ústne pojednávanie sa musí uskutočniť len vtedy, ak to ustanovuje osobitný zákon alebo správny orgán ústne pojednávanie nariadi. Na konanie o správnom delikte účastníka konania sa vzťahuje osobitný zákon, ktorým je zákon o ochrane spotrebiteľa, ktorý povinnosť nariadiť ústne pojednávanie správnemu orgánu neukladá a subsidiárne Správny poriadok, ktorý vyžaduje pojednávanie nariadiť, len ak to vyžaduje povaha veci. Posúdenie vhodnosti resp. potreby nariadenia ústneho pojednávania neprislúcha účastníkovi konania, ale správnemu orgánu a to len vtedy, pokiaľ bude mať ústne pojednávanie svoje opodstatnenie. Správny orgán zároveň dodáva, že jeho nariadenie v prípadoch, kedy vzhľadom na dostatočne zistený skutkový stav veci nie je nevyhnutné, by bolo v rozpore so zásadami rýchlosti, hospodárnosti a efektívnosti správneho konania. Podľa § 3 ods. 4 Správneho poriadku správne orgány sú povinné svedomite a zodpovedne sa zaoberať každou vecou, ktorá je predmetom konania, vybaviť ju včas a bez zbytočných prietáhov a použiť najvhodnejšie prostriedky, ktoré vedú k správnejmu vybaveniu veci. Konanie je uskutočnené hospodárne, ak prebieha čo najrýchlejšie a s čo najmenšími nákladmi, aby nedochádzalo k zbytočnému zaťažovaniu subjektov správneho konania. Hospodárnosť sa posudzuje nielen z finančného ale aj z časového hľadiska a správny orgán považuje za neefektívne nariadiť ústne pojednávanie vtedy, keď ústne pojednávanie už nemôže prispieť k ďalšiemu objasneniu veci. V určitých záležitostiach je preto legitímne, keď vnútroštátne orgány berú do úvahy požiadavku efektivity a hospodárnosti konania. Správny orgán zvážil, či by nariadenie ústneho pojednávania bolo bývalo prispelo k objasneniu veci opierajúc sa najmä o *rozsudok Krajského súdu v Košiciach č. 8S/97/2018 zo dňa 28.03.2019*. Podľa názoru správneho orgánu by však ani nariadenie ústneho pojednávania nezmenilo skutkový stav zistený v čase kontroly vykonanej inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie, v priebehu ktorej inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie zistili porušenie § 4 ods. 1 písm. h/ zákona o ochrane spotrebiteľa, a za ktorý účastník konania zodpovedá objektívne. Uvedené skutočnosti potvrdzuje aj *rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky č. 4Sžo/262/2015 zo dňa 01.12.2016*, keď „...správny orgán sa má riadiť správnym poriadkom, a teda nariadiť ústne pojednávanie len v prípade, ak tak ustanovuje osobitný predpis alebo v prípade, ak to vyžaduje povaha veci. Preto v preskúvanom prípade rozhodnutiami a postupom správnych orgánov nebola žalobcovi odmietnutá spravodlivosť (denegatio iustitiae). Najvyšší súd zdôrazňuje, že v konaní o správnych deliktoch sa v plnom rozsahu uplatňuje zásada písomnosti konania...“. Účastník konania svojimi vyjadreniami žiadnym spôsobom nespochybnil správnym orgánom zistený skutkový stav. Vysvetlenie príčin vzniku nedostatku nie je možné definovať ako liberačný dôvod z nepochybne preukázaného protiprávneho konania účastníkom konania. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či zistené nedostatky boli spôsobené úmyselne alebo nie. Vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnemu orgánu ako orgánu dohľadu povinnosť, nie možnosť, uložiť tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona, postih, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, je **AUTOTIP spol. s r.o.** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4, 6, 7 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ďalej vybaviť reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím, len na základe

./.

odborného posúdenia, a ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 4, 6, 7 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, spočívajúcich v porušení práv spotrebiteľov chránených zákonom.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (s čím je spojená aj povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v tejto lehote), ďalej stanovením oprávnenia predávajúcemu zamietnuť reklamáciu (uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy) až na základe odborného posúdenia, a uviesť v doklade o zamietnutí osobu, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie (pokiaľ ide o reklamáciu uplatnenú po uplynutí 12 mesiacov od kúpy), garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, ako aj právo na informácie, pričom porušenie týchto povinností, vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona berúc do úvahy mieru, v akej boli dané skutky, resp. opomenutia, spôsobilé ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľa a jeho základné práva, pretože po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený. Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (a nevydal do 30 dní odo dňa jej uplatnenia ani písomný doklad o jej vybavení), zamietol reklamáciu, uplatnenú do 12 mesiacov bez odborného posúdenia a u reklamácie, uplatnenej po 12 mesiacoch, v doklade o zamietnutí, neuviedol osobu, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Následkom porušenia povinností došlo k zhoršeniu postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy znížením mu rozsahu jeho práv, priznaných mu zákonom a zároveň k porušeniu správnym orgánom kontrolovanej povinnosti, chránenej zákonom, ktorá sa týkala formálneho postupu reklamačného konania. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania zahŕňajúci vyššie uvedené skutočnosti, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov, a to bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Účastník konania pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-152/2020, 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 reklamácie nevybavil zákonom stanoveným spôsobom.

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 uvedených nedostatkov nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

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

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcemu, 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 orgán dohľadu 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, majúci 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 v SR 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, času trvania a následkov protiprávneho konania, 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.

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

Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.