

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

Číslo: P/0076/05/2021

Dňa: 16.11.2021



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: **Branislav Krilek, miesto podnikania: Nad Záhradami 33/41, 027 44 Štefanov nad Oravou**

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 17.08.2021** na základe Predvolania zo dňa 12.07.2021 doručeného dňa 21.07.2021

IČO: 47 737 034

- pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný, ak poskytuje informácie uvedené v § 11 ods.

1 zákona o ochrane spotrebiteľa písomne, poskytovať ich v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, keď kontrolou dňa 17.08.2021 na správnom orgáne bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom webovej stránky www.giganabytok.sk (ktorej prevádzkovateľom je predávajúci) objednal na základe objednávky č. 18507946 zo dňa 16.05.2021 výrobok – *GIGA elektrická motorka R2Superbike červená (PA.LQ-158.CR)* v predajnej cene 59,00,-€ spolu s cenou dopravy 5,00,-€ v celkovej hodnote 64,00,-€ so zaplatením dňa 19.05.2021 pri prevzatí tovaru, pričom po rozbalení daného výrobku bolo zistené, že pri výrobku nebol priložený návod na použitie v slovenskom jazyku

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa **pokutu** vo výške **330,-€**, **slovom tristotridsať eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00760521.

O d ô v o d n e n i e

Kontrolou vykonanou Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj na základe Predvolania zo dňa 12.07.2021 (s doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 21.07.2021) a na základe spísaného inšpekčného záznamu zo dňa 17.08.2021 na orgáne dozoru s účastníkom konania: **Branislav Krilek, miesto podnikania: Nad Záhradami 33/41, 027 44 Štefanov nad Oravou, IČO: 47 737 034** bol, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-313/2021 zistený nedostatok, za ktorý zodpovedná účastník konania.

Podľa § 3 ods. 1 zákona o správnom konaní správne orgány postupujú v konaní **v súlade so zákonmi a inými právnymi predpismi**. Sú povinné chrániť záujmy štátu a spoločnosti, práva a záujmy fyzických osôb a právnických osôb a dôsledne vyžadovať plnenie ich povinností.

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 hnutel'ná vec, ktorá bola vyrobená, vyt'azená 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 hnutel'ná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutel'ne veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

Podľa ustanovenia § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa **je predávajúci povinný pri predaji informovať spotrebiteľa** o vlastnostiach predávaného výrobku alebo charaktere poskytovanej služby, **o spôsobe použitia**, montáže a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia, montáže alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania,

ako aj riziku súvisiacom s poskytovanou službou. **Ak je to potrebné s ohľadom na povahu výrobku, spôsob a dobu jeho používania, je predávajúci povinný zabezpečiť, aby tieto informácie zrozumiteľne obsahoval aj priložený písomný návod.**

Podľa ustanovenia § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa, **ak sa informácie uvedené v § 10a až 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.** Možnosť súbežného používania iných označení, najmä grafických symbolov a piktogramov, ako aj iných jazykov, nie je týmto dotknutá. Fyzikálne a technické veličiny musia byť vyjadrené v zákonných meracích jednotkách.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou zistené, že dňa 16.05.2021 si spotrebiteľ prostredníctvom webovej stránky predávajúceho www.giganabytok.sk objednal (objednávka č. 18507946 zo dňa 16.05.2021) výrobok – *GIGA elektrická motorka R2Superbike červená (PA.LQ-158.CR)* v predajnej cene 59,00,-€ spolu s cenou dopravy 5,00,-€ v celkovej hodnote 64,00,-€ so zaplatením dňa 19.05.2021 pri prevzatí tovaru. Po rozbalení výrobku bolo zistené, že pri výrobku nebol priložený návod na použitie v slovenskom jazyku. Uvedenú skutočnosť potvrdil aj predávajúci vo svojom vyjadrení, ktoré bolo dňa 29.07.2021 doručené prostredníctvom poštového podniku na orgán dozoru, keď uvádza, že: „*Ja som sa ospravedlnil zákazníkovi, že nekontrolujem každý tovar a že mi je ľúto že práve v jeho škatuli s tovarom chýbal preložený návod na používanie. Toto je v našej spoločnosti prvý problém ktorý nám je ľúto že je riešený cez SOI Žilina. Ešte chcem uviesť, že som sa s uvedeného problému poučil a budem kontrolovať každý tovar.*“.

Dňa 29.07.2021 bolo správne orgánu prostredníctvom poštového podniku doručené *Vyjadrenie*, v ktorom účastník konania opisuje objednávkový proces až po jeho doručenie spotrebiteľovi. Ďalej uvádza, že sa o probléme s doručovaným tovarom dozvedel až na základe listu inšpektorátu SOI v Žiline a ihneď v danej veci kontaktoval spotrebiteľa. V závere vyjadrenia účastník konania uvádza skutočnosti, ktoré sú predmetom vyššie uvedenej citácie.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu zo dňa 17.08.2021 vyjadril účastník konania, ktorý uviedol, že inšpekčný záznam osobne prevzal a trvá na svojom vyjadrení, ktoré zaslal na inšpektorát SOI. Ďalej uviedol, že spotrebiteľ mu v telefonickom rozhovore povedal, že má motorku zmontovanú a netreba mu už žiadny návod.

Na margo vyjadrení účastníka konania a v súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon o ochrane spotrebiteľa a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Správne delikty predávajúcich sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania ako predávajúci tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedľujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

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

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva správne orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinnosti podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa – **Branislav Krilek**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 15.10.2021 (s listinným doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 20.10.2021), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona o správnom konaní mal účastník konania možnosť podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom v stanovenej lehote do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Nakoľko účastník konania toto svoje právo nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P-313/2021, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 17.08.2021, **vyjadreniami** účastníka konania a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza **z objektívnych zistení** správneho orgánu, **z rozsahu a významu** zistených nedostatkov **a okolností prípadu**.

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

Tým bol porušený § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Správny orgán je viazaný **zásadou zákonnosti**, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať **zásadu materiálnej** (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a **zásadou voľného hodnotenia dôkazov** v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle **§ 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa** na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Požiadavka poskytovať informácie v § 10a až 12, ak sa tieto poskytujú v písomnej podobe v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, účelom ktorej je zabezpečiť dostupnosť týchto informácií pre všetkých občanov Slovenskej republiky, v danom prípade nebola naplnená, nakoľko v prípade výrobku *GIGA elektrická motorka R2Superbike červená (P.A.LQ-158.CR)* nebol priložený písomný návod na použitie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Informácie obsiahnuté v priloženom písomnom návode zároveň musia spĺňať požiadavku zrozumiteľnosti, teda musia byť zrozumiteľné

pre bežného spotrebiteľa, prípadne pre skupinu spotrebiteľov, ktorým sú výrobky určené. Pokiaľ spotrebiteľ nie je informovaný o spôsobe použitia výrobku v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, **nie je naplnený cieľ zákona o ochrane spotrebiteľa a takisto nie je zabezpečené dosahovanie vysokej miery ochrany spotrebiteľa**. Pri jeho absencii v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, je porušené právo spotrebiteľa na riadne a úplné informácie o výrobku. Je potrebné zdôrazniť, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“ vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci ako odborník či profesionál, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Vykonanou kontrolou bolo **presne a spoľahlivo** zistené, že účastník konania si povinnosť predávajúceho, ktorá mu vyplýva z § 13 preukázateľne nesplnil. Týmto konaním účastníka konania **došlo k porušeniu práv spotrebiteľa** priznaných mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo **porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonnej povinnosti predávajúceho, ako aj na celkové množstvo a hodnotu výrobku**, u ktorého predávajúci nezabezpečil písomný návod na použitie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z § 13 cit. zákona.

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

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že **účel sledovaný zákonom** vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov **vzhľadom na zistený nedostatok v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol**.

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

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

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

Keďže správny orgán napriek uvedenému **uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby**, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona. Pri výške uloženej sankcie správny orgán vychádzal **z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon.**

POUČENIE :

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

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

Číslo: P/0081/05/2021

Dňa: 22.11.2021



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: **EKOPROFIL STAV, s.r.o., sídlo: Antona Bernoláka 75/35, 010 01 Žilina**

prevádzkareň: **kontrola bola vykonaná vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania**

dátum vykonania kontroly: **09.07.2021, 17.08.2021**

IČO: **51 135 868**

1. pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci po určení spôsobu vybavenia reklamácie, reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou zo dňa 09.07.2021, 17.08.2021 vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania, pri šetrení spotrebiteľského podnetu P- 382/2021 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie uplatnenej spotrebiteľom listom, ktorý bol doručený dňa 11.05.2021 predávajúci **nedodržel zákonom stanovenú maximálnu lehotu 30 dní**

2. pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie, keď kontrolou zo dňa 09.07.2021, 17.08.2021 vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania, pri šetrení spotrebiteľského podnetu P- 382/2021 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie uplatnenej spotrebiteľom listom, ktorý bol doručený dňa 11.05.2021 predávajúci **nevydal spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí predmetnej reklamácie**

3. pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou zo dňa 09.07.2021, 17.08.2021 vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania, pri šetrení spotrebiteľského podnetu P- 382/2021 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie uplatnenej spotrebiteľom listom, ktorý bol doručený dňa 11.05.2021 predávajúci **nevydal spotrebiteľovi o jej vybavení písomný doklad v zákonom stanovenej maximálnej lehote 30 dní**

4. pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách, pričom táto musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, keď kontrolou zo dňa 09.07.2021, 17.08.2021 vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania, pri šetrení spotrebiteľského podnetu P- 382/2021 bolo zistené, že predávajúci vyššie uvedenú **reklamáciu nezaevidoval v evidencii o reklamáciách**

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania **pokutu** vo výške **400,-€**, **slovom štyristo eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00810521.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.07.2021 a 17.08.2021 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v sídle účastníka konania: *Antona Bernoláka 75/35, 010 01 Žilina* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

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

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. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie.

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.

V zmysle § 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.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľ uzatvoril s predávajúcim, poskytovateľom služby a zhotoviteľom diela zmluvu o dielo č. BA4025 zo dňa 24.02.2021 na dielo „*montáž vyplní stavebných otvorov, ich doplnkov, či iného tovaru*“ podľa cenovej ponuky vypracovanej spoločnosťou EKOPROFIL, s.r.o. v celkovej hodnote 1168,72,-€. Predmetom cenovej ponuky boli rolety - 2 ks RADIX – predokenna roleta, box s úkosom 45 stup, motor – SOMFY Altus 40 RTS 9 Nm/16 ot. hriadateľ ø 40, prenosný vysielač – SOMFY situ 1 io Pure 1 kanálový biely v celkovej hodnote 922,72,-€, montážne práce – *montáž vonkajšej Al rolety s motorom na vypínač* a doprava v celkovej hodnote 246,00,-€. Dňa 16.04.2021 podľa príjmového pokladničného dokladu spotrebiteľ za „*montáž BA4025*“ zaplatil spoločnosti EKOPROFIL Mont, s.r.o. sumu 246,00,-€. Dielo bolo odovzdané spotrebiteľovi dňa 16.04.2016, pričom bol spísaný Preberací protokol o odovzdaní a prevzatí diela so špecifikáciou dodaného tovaru „*2x ext. Roleta*“.

Dňa 11.05.2021 si spotrebiteľ uplatnil u predávajúceho-poskytovateľa služby a zhotoviteľa vyššie uvedeného diela formou doporučeného listu zo dňa 07.05.2021 reklamáciu na vadu: „mechanické praskanie v boxe roliet, pri vyťahovaní smerom hore“. Predávajúci-poskytovateľ služby reklamáciu prijal a dňa 15.07.2021 predmetnú reklamáciu vybavil opravou, z čoho bol spísaný Záznam o vykonaní servisného zásahu.

Správny orgán konštatuje, že účastníkom konania nie je popreté zaplatenie za montáž roliet. Zároveň na predložených dokladoch figurujú tri rôzne spoločnosti, a to: EKOPROFIL, s.r.o., EKOPROFIL STAV, s. r. o. a EKOPROFIL Mont, s.r.o., ktoré majú totožné sídlo spoločnosti: *Antona Benoláka 75/35, Žilina 010 01* a konateľa: *Ing. Tomáš Pecko*. Uvedené spoločnosti figurujú aj v Zázname o vykonaní servisného zásahu ako zhotovitelia.

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

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 09.07.2021 účastník konania uviedol, že z jeho pozície sa k danej reklamácií nedokáže zodpovedne vyjadriť, zodpovedný pracovník doplní potrebné dokumenty v stanovenom termíne.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 17.08.2021 osoba prítomná pri kontrole – ekonómka p. M. H uviedla, že inšpekčný záznam osobne prevzala.

Dňa 28.07.2021 bola správne mu orgánu prostredníctvom poštového podniku, na základe výzvy na doručenie dokladov uloženej v inšpekčnom zázname zo dňa 09.07.2021 doručená listinná zásielka obsahom, ktorej bolo vyjadrenie účastníka konania, cenová ponuka, objednávka rolíet, Zmluva o dielo č.: BA4025 zo dňa 24.02.2021, Informačný protokol k Špecifikácií tovarov a služieb, Protokol o predaní a prevzatí dodávky tovaru a služieb ku Kúpnej zmluve č.: BA4025 zo dňa 16.04.2021, príjmový pokladničný doklad zo dňa 16.04.2021, e-mailová komunikácia účastníka konania so spotrebiteľom a Záznam o vykonaní servisného zásahu zo dňa 15.07.2021.

Vo svojom vyjadrení účastník konania uvádza, že zodpovedný pracovník, vybavujúci reklamáciu nepostupoval v súlade s internými a právnymi predpismi, reklamáciu nezaevidoval a nevybavil v stanovenej lehote. Ďalej konštatuje, že spoločnosť nevedie v reklamáciách za rok 2021 žiadnu spotrebiteľskú reklamáciu, teda ani reklamáciu spotrebiteľa podávajúceho podnet P-382/2021 a za dôvod neexistencie dokladov k reklamácií označil pochybenie zodpovedného pracovníka pri evidencii a vybavovaní reklamácie. Ďalej uvádza, že v súvislosti s pochybením zodpovedného pracovníka a nedodržaním postupu pri vybavovaní reklamácie boli prijaté opatrenia na zamedzenie opakovania nežiadúceho stavu pri vybavovaní reklamácií a to najmä, že zodpovedný pracovník bude opakovane preškolený z platných právnych a interných predpisov, bude vykonané opätovné preškolenie a preskúšanie všetkých pracovníkov vybavujúcich reklamácie a poukazuje na skutočnosť, že reklamovaná vada spotrebiteľa bola odstránená dňa 15.07.2021. V závere svojho vyjadrenia konštatuje, že zodpovedný pracovník bol požiadaný o vyjadrenie k predmetnej reklamácií, pričom ako hlavný dôvod svojho pochybenia uviedol, že vzhľadom na obmedzenia a opatrenia prijaté v súvislosti s epidemickou situáciou, v súbehu so svojim krátkym pomerom, sa nestihol v tejto dobe plne venovať všetkým pracovným povinnostiam, ktoré mu vyplývali z pracovnej náplne reklamačného technika.

Na margo vyjadrenia účastníka konania správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon o ochrane spotrebiteľa a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej rozhodovacej činnosti súdov v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25.01.2017. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

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

Dňa 23.08.2021 bola správne mu orgánu prostredníctvom poštového podniku doručená listinná zásielka, obsahom ktorej bolo vyjadrenie účastníka konania, v ktorom informuje správny orgán o prijatých opatreniach na odstránenie nedostatkov.

Skutočnosť, že došlo k odstráneniu zistených nedostatkov, správny orgán hodnotí pozitívne a zároveň uvádza, že v zmysle § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, 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 odstránenie nedostatkov teda nie je možné definovať ako liberačný dôvod zo zisteného nezákonného skutkového stavu veci. 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 21.10.2021 (s doručením do jeho aktivovanej elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 25.10.2021 na základe elektronickej doručenky), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

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

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním 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 dodržiavanie formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, teda nerieši individuálne práva a povinnosti zmluvných strán, o čom rozhodujú príslušné súdy.

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

Predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný postup v zmysle § 18 ods. 4, ods. 8, ods. 9 a ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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 o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie a v tejto súvislosti aj aby reklamácia uplatnená spotrebiteľom bola vybavená v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní, aby mu bolo vydané potvrdenie o uplatnení reklamácie a takisto aby bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a aby bola vedená evidencia spotrebiteľských reklamácií s uvedením taxatívne stanovených náležitostí, nakoľko práve evidencia spotrebiteľských reklamácií

služi správneho orgánu ako zdroj informácií v procese posudzovania dodržiavania formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľským podnetom evidovaným pod číslom P-382/2021, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 09.07.2021 a 17.08.2021, vyjadreniami účastníka konania a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, z rozsahu a významu zistených nedostatkov, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán so žiadosťou o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **EKOPROFIL STAV, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 18 ods. 4, ods. 8, ods. 9 a ods.10 vyššie citovanej právnej úpravy, **povinná** vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, vydať spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie, v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vydať písomný doklad o jej vybavení a viesť evidenciu o reklamáciách, pričom evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume o spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

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

Tým boli porušené ustanovenia § 18 ods. 4, ods. 8, ods. 9 a ods. 10 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 vecí, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých upieral spotrebiteľovi právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov, keď nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v lehote 30 dní odo dňa ich uplatnenia jedným zo zákonom stanovených spôsobov, nevydal potvrdenie o uplatnení reklamácie, ako aj písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a nevedol evidenciu o reklamáciách so všetkými zákonom požadovanými náležitosťami. Pri určení výšky pokuty boli zohľadnené **následky protiprávneho konania** účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľa na informácie a práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, čoho následkom mohla byť priama majetková ujma na strane spotrebiteľa, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcich povinností účastníka konania. Po zohľadnení neposkytnutých informácií, ako aj nesplnením si povinností po uplatnení si práva zo zodpovednosti za vady na výrobku spotrebiteľom, vrátane miery v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľa a jeho základné práva, **nemožno** uvedené konanie účastníka konania **považovať za zanedbateľné porušenie** zákona. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, **nesie objektívnu zodpovednosť** za dodržanie

všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. **Charakter protiprávneho konania** predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri stanovení výšky sankcie zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého chránenými právami spotrebiteľa sú práve ochrana jeho ekonomických záujmov a právo na informácie, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

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

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

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

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

POUČENIE :

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

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

Číslo: P/0082/05/2021

Dňa: 25.11.2021



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: **MADES s.r.o., sídlo: Pažítie 144/5, 010 09 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: **20.08.2021**

IČO: **46 963 171**

1. pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie, keď kontrolou zo dňa 20.08.2021 na správnom orgáne, pri šetrení spotrebiteľského podnetu P- 246/2021 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie uplatnenej spotrebiteľom dňa 17.03.2021 predávajúci **nevydal spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí predmetnej reklamácie**

2. pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou zo dňa 20.08.2021 na správnom orgáne, pri šetrení spotrebiteľského podnetu P- 246/2021 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie uplatnenej spotrebiteľom dňa 17.03.2021 predávajúci **nevydal spotrebiteľovi o jej vybavení písomný doklad v zákonom stanovenej maximálnej lehote 30 dní**

3. pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 10, v zmysle ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a túto predložiť 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, keď kontrolou dňa 20.08.2021 na správnom orgáne, pri šetrení spotrebiteľského podnetu P-246/2021 bolo zistené, že v evidencii o reklamáciách, nebol uvedený **dátum uplatnenia reklamácie a spôsob vybavenia reklamácie**

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania **pokutu** vo výške **400,-€**, **slovom štyristo eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00820521.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 20.08.2021 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu na správnom orgáne za prítomnosti konateľa právnickej osoby- spoločnosti: **MADES s.r.o., sídlo: Pažitie 144/5, 010 09 Žilina, IČO: 46 963 171** na základe *Predvolania zo dňa 28.06.2021* (s doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 30.06.2021 na základe elektronickej doručky) a *Predvolania zo dňa 26.07.2021* (s doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 26.07.2021 na základe elektronickej doručky). Pri výkone ktorej boli, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-246/2021 zistené nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 20.08.2021, za ktoré zodpovedá účastník konania ako predávajúci.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho:

V zmysle § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie.

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.

V zmysle § 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.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 10.06.2020 objednal (objednávka č. 2020000346) prostredníctvom webového sídla účastníka konania www.turboarena.sk výrobky – 1 ks SKODA OCTAVIA II. 1.9 TDI 77 KW – 105 HP REPAS TURBO, kód: 3554-54399880029/R, Záruka: 2 roky v predajnej cene 249,-€, 1 ks Sada tesnení v predajnej cene 15,00,-€, UPS- kuriérska spoločnosť v hodnote 0,00,-€ a Dobierka v hodnote 0,00,- € v celkovej hodnote objednávky 264,00,-€. Kúpno-predajný vzťah je preukázaný faktúrou č. 2020000346 zo dňa 10.06.2020.

Dňa 17.03.2021 si spotrebiteľ telefonicky (na základe vyjadrenia účastníka konania pri kontrole) uplatnil na výrobok - SKODA OCTAVIA II. 1.9 TDI 77 KW – 105 HP REPAS TURBO reklamáciu, pričom ako vadu uviedol: „Hriaditeľka hučí a má veľkú vôľu“ (zadefinovanie vady v zmysle Reklamačného protokolu 539 zo dňa 07.04.2021). Reklamácia bola uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku. Predávajúci reklamáciu prijal a zaevidoval v evidencii o reklamáciách. Predávajúci predmetnú reklamáciu vybavil dňa 07.04.2021 odôvodneným zamietnutím na základe Reklamačného protokolu 539 zo dňa 07.04.2021, ktoré bolo vydané výrobcom, spoločnosťou Repascentrum s.r.o., I. Houdeka 1944/57, 034 01 Ružomberok, avšak predávajúci v rámci reklamačného konania spotrebiteľovi nevydal potvrdenie o uplatnení reklamácie a písomný doklad o vybavení predmetnej reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Po predložení evidencie o reklamáciách bolo zistené, že v evidencia o reklamáciách neobsahovala dátum uplatnenia reklamácie a spôsob vybavenia reklamácie.

Účastník konania týmto konaním pri vybavovaní reklamácie zo dňa 17.03.2021 nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácie, a to: vydať spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie, vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a uviesť v evidencii o reklamáciách požadované údaje, a to údaj o dátume uplatnenia reklamácie a spôsobe vybavenia reklamácie.

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

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.08.2021 účastník konania uviedol, že daná reklamácia bola korektne vybavená a posúdená, z ktorej jasne vyplýva poškodenie turbodúchadla a z uvedeného dôvodu bola spotrebiteľovi ponúknutá aj kompenzácia vo forme opravy poškodeného turbodúchadla za zvýhodnenú cenu, ktorú sa spotrebiteľ rozhodol neuplatniť. Ďalej vo svojom vyjadrení konštatoval, že nemá žiadny dôvod nekorektne pristupovať k reklamáciám, nakoľko uvedené poškodzuje dobré meno spoločnosti a tým pádom by prichádzal o ďalších zákazníkov a preto, ak sa dané turbodúchadlo pokazilo spotrebiteľovi musí hľadať príčinu a daný problém vyriešiť a až následne nové turbodúchadlo objednať. Ak spotrebiteľ daný problém nevyriešil a len vymenil turbodúchadlo, dosiahlo to efekt, aký dosiahlo a bohužiaľ my ako spoločnosť za to nemôžeme, daná situácia ich mrzí.

Na margo vyjadrenia účastníka 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 dodržiavanie formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, teda nerieši individuálne práva a povinnosti zmluvných strán, o čom rozhodujú príslušné súdy. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré má kogentný charakter. Nositeľom povinností voči spotrebiteľovi je výlučne predávajúci, teda osoba, ktorá je s ním v právnom vzťahu na základe uzavretých zmlúv v zmysle Občianskeho zákonníka.

Správny orgán ďalej poukazuje na skutočnosť, 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 o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie a v tejto súvislosti aj aby reklamácia uplatnená spotrebiteľom bola vybavená v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní, aby mu bolo vydané potvrdenie o uplatnení reklamácie a takisto aby bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a aby bola vedená evidencia spotrebiteľských reklamácií s uvedením taxatívne stanovených náležitostí, nakoľko práve evidencia spotrebiteľských reklamácií slúži správneho orgánu ako zdroj informácií v procese posudzovania dodržiavania formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 21.10.2021 (s doručením do jeho aktivovanej elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 27.10.2021 na základe elektronickej doručky), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

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

Predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, bez ohľadu na okolnosti, stupeň prípadného subjektívneho zavinenia zo strany kohokoľvek a okolnosti prípadu.

Z pokladov k rozhodnutiu jednoznačne vyplýva, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie, v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie nevydal písomný doklad o jej vybavení a v evidencii o reklamáciách neuviedol dátum uplatnenia reklamácie a spôsob vybavenia reklamácie.

Predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný postup v zmysle § 18 ods. 8, ods. 9 a ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľským podnetom evidovaným pod číslom P-246/2021, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 22.08.2021, vyjadrením účastníka konania a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, z rozsahu a významu zistených nedostatkov, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán so žiadosťou o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **MADES s.r.o.** v zmysle ustanovení § 18 ods. 8, ods. 9 a ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy, **povinná** vydať spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie, v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vydať písomný doklad o jej vybavení a viesť evidenciu o reklamáciách, pričom evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie a o spôsobe vybavenia reklamácie.

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

Tým boli porušené ustanovenia § 18 ods. 8, ods. 9 a ods. 10 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 pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že nesplnením si povinností vyplývajúcich predávajúcemu z § 18 ods. 8 a 9 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na vydanie potvrdenia o uplatnení reklamácie a dokladu o vybavení reklamácie, ktorými spotrebiteľ môže disponovať a ktoré preukazujú skutočnosť, že reklamácia bola spotrebiteľom uplatnená a akým spôsobom predávajúci spotrebiteľom uplatnenú reklamáciu vybavil. Tieto doklady majú navyše význam aj z dôvodu kontroly dodržania zákonom stanovenej lehoty pre vybavenie reklamácie. Povinnosťou predávajúceho je zároveň vydať doklad o vybavení reklamácie spotrebiteľovi v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie zo strany predávajúceho znemožňuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na skutočnosť, že dôsledné vedenie evidencie o reklamáciách je dôležité, a to nielen z pohľadu spotrebiteľa, ale aj predávajúceho. Po jej predložení orgánu dozoru je možné spoľahlivo preveriť postup predávajúceho v rámci reklamačného konania. Po zohľadnení neposkytnutých informácií, ako aj nesplnením si povinností po uplatnení si práva zo zodpovednosti za vady na výrobku spotrebiteľom, vrátane miery v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľa a jeho základné práva, nemožno uvedené konanie účastníka konania považovať za zanedbateľné porušenie zákona. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri stanovení výšky sankcie zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého chránenými právami spotrebiteľa sú práve ochrana jeho ekonomických záujmov a právo na informácie, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

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

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

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 protiprávného 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 koróna 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.