

Číslo: P/0112/05/2023

Dňa: 27.03.2024



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 zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o správnom konaní“)

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

účastník konania: **J&M GROUP, s.r.o.**

sídlo: Letná 47, 052 01 Spišská Nová Ves

dátum kontroly: 27.07.2023, 02.08.2023, 08.09.2023, 18.12.2023

IČO: 36 598 364

pre porušenie povinnosti predávajúceho

- **ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu**, keď si spotrebiteľ dňa 26.07.2022 zakúpil u predávajúceho výrobok – *mobilný telefón Motorola Moto G22 4GB/64GB Cos PATW0005PL* v cene 159,- € (doklad o kúpe výrobku č. 0000562 zo dňa 26.07.2022), na ktorý si dňa 05.04.2023 uplatnil na predmetný výrobok reklamáciu s uvedením vady: „*MT nereaguje na dotyk, nedá sa tým pádom ani vypnúť...*“ a predávajúci vybavil túto reklamáciu dňa 21.04.2023 zamietnutím na základe odborného posúdenia určenej osoby ESC sk, s.r.o., Pri tureckom kopci 7, 900 46 Most pri Bratislave zo dňa 20.04.2023, pričom spotrebiteľovi bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie zo dňa 21.04.2023 s vyjadrením: „*neuznaná reklamácia – zákazník nesúhlasil s postupom autorizovaného servisného strediska ohľadom nevykonania zálohy. Vyúčtované manipulačné poplatky fakturované zákazníkovi v sume 30 eur s DPH.*“, s následným vystavením faktúry č. 1042300016 zo dňa 21.04.2023 na sumu vo výške 30,- € ako Vyúčtovanie administratívnych poplatkov – RMA 8129000364, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa

- **vybavovať reklamáciu spotrebiteľa v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a vydať v tejto lehote písomný doklad o vybavení reklamácie**, keď vykonanou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 17.12.2022 zakúpil u predávajúceho výrobok – *mobilný telefón Motorola Moto E20 4000Ah Graf Moto E20GR*, IMEI: 351496374430721 v cene 104,- € (doklad o kúpe výrobku č. 0000322 zo dňa 17.12.2022), na ktorý si dňa 09.06.2023 uplatnil reklamáciu s uvedením vady: „*telefón bol plne nabitý, začal preblikovať, nereaguje na nabíjačku (skúšané aj v predajni), nedá sa zapnúť...“*; predávajúci vydal Potvrdenie o prijatí reklamácie č. 8125000252 s predmetom reklamácie: *mobilný telefón Motorola Moto E20 4000mAh Grafitová*, IMEI: 351496374430721 zo dňa 09.06.2023 a predložil doklad - Protokol o oprave č. 2784914 zo dňa 19.06.2023 vydaný spoločnosťou ESC sk, s.r.o., na mobilný telefón zn. Motorola, typ: XT2155-6, s uvedeným IMEI: 359834350825005 a s dátumom kúpy 16.12.2022, pričom v tomto doklade je uvedené odlišné číslo IMEI mobilného telefónu (359834350825005), ako je na doklade o kúpe reklamovaného výrobku (IMEI: 351496374430721) a tiež na Potvrdení o prijatí reklamácie č. 8125000252 (IMEI: 351496374430721) a zároveň je tu uvedený odlišný dátum kúpy výrobku (16.12.2022), aký figuruje na doklade o kúpe výrobku zakúpenom spotrebiteľom (17.12.2022) a iný model mobilného telefónu (XT2155-6), akým je reklamovaný výrobok, z čoho vyplýva, že Protokol o oprave č. 2784914 zo dňa 19.06.2023, nie je dokladom vzťahujúcim sa k reklamacii spotrebiteľa uplatnenej dňa 09.06.2023, a teda ani email zo dňa 27.06.2023 zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi s obsahom vyjadrenia spoločnosti ESC sk, s.r.o. a návrhom na vykonanie platenej opravy, nie je relevantným vo vzťahu k vybaveniu predmetnej reklamácie, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 a § 18 ods.9 zákona o ochrane spotrebiteľa

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **550 -, €**, **slovom päťstopäťdesiat 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-01120523.

O d ô v o d n e n i e

1. Kontrola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 437/2023:

V dňoch 02.08.2023 a 08.09.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj kontroly na adrese prevádzkarne účastníka konania, na základe výzvy na doručenie dokladov uloženej v inšpekčnom zázname zo dňa 02.08.2023 a následného došetrenia skutkového stavu zo dňa 08.09.2023. Pri výkone kontrol boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa: 08.09.2023 a za ktoré zodpovedá účastník konania - **J&M GROUP, s.r.o.**

Z obsahu predložených dokladov doručených zo strany kontrolovaného subjektom emailom zo dňa 07.08.2023 bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 26.07.2022 zakúpil u predávajúceho výrobok – *mobilný telefón Motorola Moto G22 4GB/64GB Cos PATW0005PL* v cene 159,- € (doklad o kúpe výrobku č. 0000562 zo dňa 26.07.2022).

Následne dňa 05.04.2023 uplatnil na predmetný výrobok reklamáciu, v ktorej uviedol nasledovnú vadu: „*MT nereaguje na dotyk, nedá sa tým pádom ani vypnúť...“*.

Predávajúci reklamáciu prijal, zaevidoval v evidencii spotrebiteľských reklamácií pod poradovým číslom 8129000364 a vydal spotrebiteľovi Potvrdenie o prijatí reklamácie zo dňa 05.04.2023.

Reklamácia bola uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku. Predmetný výrobok zaslal predávajúci na odborné posúdenie spoločnosti ESC sk, s.r.o., Pri tureckom kopci 7, 900 46 Most pri Bratislave.

Následne vybavil reklamáciu dňa 21.04.2023 zamietnutím, na základe odborného posúdenia - Protokol o oprave č. 1944044 zo dňa 20.04.2023, v ktorom bolo uvedené: „*Na žiadosť zákazníka vrátené späť bez opravy. Udávaný problém sa po reštarte zariadenia neprejavil. Účtované položky spojené s prepravou, diagnostikou a vrátením zariadenia bez servisného zásahu podľa aktuálneho cenníka.*“ Spotrebiteľovi bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie zo dňa 21.04.2023 s vyjadrením: „*neuznaná reklamácia – zákazník nesúhlasil s postupom autorizovaného servisného strediska ohľadom nevykonania zálohy. Vyúčtované manipulačné poplatky fakturované zákazníkovi v sume 30 eur s DPH.*“ Následne bola spotrebiteľovi vystavená faktúra č. 1042300016 zo dňa 21.04.2023 na sumu vo výške 30,- € ako *Vyúčtovanie administratívnych poplatkov – RMA 8129000364*.

Uvedeným konaním došlo zo strany účastníka konania k ukladaniu povinnosti bez právneho dôvodu (vystavením faktúry č. 1042300016 zo dňa 21.04.2023 pre spotrebiteľa - *Vyúčtovanie administratívnych poplatkov – RMA 8129000364*), a to nad rámec zákona v neprospech spotrebiteľa, nakoľko žiaden právny predpis neukladá spotrebiteľovi povinnosť znášať akékoľvek náklady v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady, a to ani v prípade, ak je výsledkom reklamácie jej neuznanie.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu osoba prítomná pri kontrole uviedla: správny orgán cituje: „*Inšpekčný záznam som prevzal.*“ – koniec citátu.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa.

2. Kontrola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 440/2023:

Kontrola bola začatá dňa 27.07.2023 na adrese prevádzkarne – **SMARTSHOP, Obvodová 8640, Žilina** s uložením výzvy na doručenie dokladov na Inšpektorát SOI v Žiline pre Žilinský kraj k predmetnému spotrebiteľskému podnetu a následným došetrením skutkového stavu spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 18.12.2023 a zaslaním tohto záznamu kontrolovanému subjektu prostredníctvom portálu www.slovensko.sk do jeho aktivovanej elektronickej schránky s doručením dňa 20.12.2023.

Z obsahu predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 17.12.2022 zakúpil u predávajúceho výrobok – *mobilný telefón Motorola Moto E20 4000Ah Graf Moto E20GR*, IMEI: 351496374430721 v cene 104,- € (doklad o kúpe výrobku č. 0000322 zo dňa 17.12.2022).

Následne dňa 09.06.2023 uplatnil na predmetný výrobok reklamáciu, v ktorej uviedol nasledovnú vadu: „*telefón bol plne nabitý, začal preblikovať, nereaguje na nabíjačku (skúšané aj v predajni), nedá sa zapnúť...*“. Predávajúci reklamáciu prijal a vydal spotrebiteľovi Potvrdenie o prijatí reklamácie č. 8125000252 s predmetom reklamácie: mobilný telefón *Motorola Moto E20 4000mAh Grafitová*, IMEI: 351496374430721 zo dňa 09.06.2023.

Reklamácia bola uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku.

Spotrebiteľovi bol následne zaslaný doklad – Protokol o oprave č. 2784914 zo dňa 19.06.2023 ako odborné posúdenie spoločnosti ESC sk, s.r.o., Pri tureckom kopci 7, 900 46 Most pri Bratislave, na mobilný telefón zn. Motorola, typ: XT2155-6, s uvedeným IMEI: 359834350825005 a s dátumom kúpy 16.12.2022. V rámci tohto dokladu bolo ako vyjadrenie autorizovaného servisného strediska uvedené vyjadrenie: *MT nespĺňa záručné podmienky a predpoklady pre záručnú opravu. MT vykazuje známky mechanického poškodenia, prehnutie zariadenia v dôsledku čoho došlo k porušeniu záručných podmienok. Fotodokumentácia zhotovená. Oprava možná platenou výmenou nacených dielov. Zamietnutý cenový návrh. Cena opravy zariadenia: 167,80 EUR.*

Kontrolou bolo zistené, že v rámci Protokolu o oprave č. 2784914 zo dňa 19.06.2023 je uvedené odlišné číslo IMEI mobilného telefónu (IMEI: 359834350825005), ako je na doklade o kúpe reklamovaného výrobku (IMEI: 351496374430721) a tiež na Potvrdení o prijatí reklamácie č. 8125000252 (IMEI: 351496374430721) a zároveň je tu uvedený odlišný dátum kúpy výrobku (16.12.2022), aký figuruje na doklade o kúpe výrobku zakúpenom spotrebiteľom (17.12.2022). Takisto je tu zadefinovaný iný model mobilného telefónu (XT2155-6), akým je reklamovaný výrobok.

Ako je zrejmé z obsahu vyššie uvedených dokladov predložených zo strany účastníka konania k reklamáci, Protokol o oprave č. 2784914 zo dňa 19.06.2023, nie je dokladom vzťahujúcim sa k reklamáci spotrebiteľa uplatnenej dňa 09.06.2023, a teda ani email zo dňa 27.06.2023 zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi s obsahom vyjadrenia spoločnosti ESC sk, s.r.o. a návrhom na vykonanie platenej opravy, nie je relevantným vo vzťahu k vybaveniu predmetnej reklamácie.

Z uvedeného vyplýva, že účastník konania nevybavil spotrebiteľskú reklamáciu uplatnenú dňa 09.06.2023 jedným zo spôsobov taxatívne stanovených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, a to do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a zároveň nevydal v tejto lehote písomný doklad o jej vybavení.

Vo vyjadrení zo dňa 28.07.2023, ktoré zaslal účastník konania správne orgánu, je uvedené, správny orgán cituje: „*Keďže spotrebiteľ odmietol prevziať reklamáciu, nie je možné Vám poskytnúť potvrdenie o vybavení reklamácie – reklamované zariadenie sa nachádza na našej predajni v obchodnom centre OC Tesco Žilina. Podľa vyjadrenia predajne bolo zákazník informovaný o vybavení reklamácie dňa 20.6.2023 formou SMS správy na telefónne číslo poskytnuté p. Strážovcom.*

Dodávateľom zariadenia je IRDistribution, a.s. výrobcom je spoločnosť Motorola Inc.Regulatory Compliance, Motorola Mobility, Calle Puerto de Somport 9, Edificio Oxxeo.1a Planta, 28050 Madrid Spain

P. Strážovec navštívil našu prevádzku dňa 26.06.2023 o čom svedčí aj samotná mailová komunikácia doložená v prílohe, kde ale po zistení že jeho reklamácia bola zamietnutá autorizovaným servisným strediskom ESC z dôvodu mechanického poškodenia zariadenia sa začal správať arogantne – začal byť vulgárny, nadávať a vykrikovať a odišiel z predajne s tým, že si zariadenie z reklamácie neprevzal a odmietol čokoľvek podpísať. V deň písania vyjadrenia, teda 28.08.2023 sa zariadenie stále nachádza na našej predajni. Reklamácia na zariadenie bola prijatá dňa 15.06.2023 z dôvodu nezhody dokumentov. K porušeniu 30 dňovej

lehoty na základe dodaných dokumentov nedošlo. Ešte v ten deň 26.06.2023 pán kontaktoval reklamačné oddelenie so žiadosťou o vrátenie hotovosti za zariadenie, vid' príloha.

27.06.2023 bol zákazník riadne informovaný reklamačným oddelením o vybavení jeho reklamácie, ktoré mu celú situáciu ozrejmilo a poskytlo všetky potrebné dokumenty (vid' Mailová dokumentácia doložená v prílohe).

Pán bol riadne informovaný o skutkovej podstate, bol mu zaslaný servisný list zo servisného strediska na jeho mailovú adresu jurajstrazovec@gmail.com cez ktorú komunikoval s reklamačným oddelením. Keďže pán nesúhlasil s vyjadrením tohto servisného strediska, bol informovaný o možnosti riešiť túto situáciu so súdnym znalcom na jeho vlastné náklady – bol mu zaslaný webový formulár so zoznamom súdnych znalcov. Následne p. Strážovec začal byť arogantný opätovne, začal sa vyhrážať trestným oznámením, čiastke 104 eur ktorú za zariadenie zaplatil si prirátal 100 eur ako mimo súdne vyrovnanie čo bolo samozrejme z našej strany odmietnuté. Vyjadrenie autorizovaného servisného strediska ESC je pre nás preto plne platné v celom rozsahu a naše stanovisko je v tomto prípade nemenné.

V prípade akýchkoľvek nejasností, prípadne potreby doloženia chýbajúcich dokumentov nás neváhajte kontaktovať* – koniec citátu.

K predmetnému vyjadreniu účastníka konania správny orgán uvádza, že v danom prípade nebolo správnomu orgánu žiadnym spôsobom preukázané vybavenie predmetnej reklamácie v lehote stanovenej zákonom o ochrane spotrebiteľa. Slovenská obchodná inšpekcia je dokladovou kontrolou, pričom v danej súvislosti je jednoznačne vyplývajúce z jednotlivých dokladov predložených zo strany účastníka konania a taktiež spotrebiteľa v rámci jeho podnetu, že v rámci reklamácie mobilnému telefónu, ktorý je identifikovaný svojim IMEI číslom, nebol doložený žiaden doklad svedčiaci o jej vybavovaní. Protokol o oprave č. 2784914 zo dňa 19.06.2023, je podľa predmetu jeho posudzovania dokladom vzťahujúcim sa k inému mobilnému telefónu s odlišným IMEI číslom, než aký si spotrebiteľ podľa dokladu o kúpe výrobku zakúpil a následne podľa potvrdenia o uplatnení reklamácie reklamoval. IMEI číslo ako jedinečné číslo pridelené výrobcom mobilných telefónov, figuruje v danom prípade na doklade vydanom určenou osobou, ktorý účastník konania vzťahuje k vybaveniu predmetnej reklamácie spotrebiteľa a o ktorý sa opiera aj vo svojom vyjadrení. Navyše je na predmetnom doklade uvedený aj nesprávny dátum kúpy mobilného telefónu v porovnaní s dokladom o kúpe predloženým spotrebiteľom. Ako už správny orgán uviedol vyššie, podľa predložených dokladov nebol výrobok reklamovaný spotrebiteľom vôbec v rámci predmetného protokolu o oprave vôbec posudzovaný. V danej súvislosti ani email zo dňa 27.06.2023 zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi s obsahom vyjadrenia spoločnosti ESC sk, s.r.o. a návrhom na vykonanie platenej opravy, nemožno považovať za právne relevantný v nadväznosti na reklamáciu spotrebiteľa.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon 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.

Predávajúci pri vybavení reklamácie je povinný konať s odbornou starostlivosťou a v danej súvislosti bolo kontrolou bolo jednoznačne a nespochybniteľne zistené porušenie platnej legislatívy tým, že predávajúci si nespĺnil formálne povinnosti, tak ako mu to ukladá zákon o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa **reklamáciou** je uplatnenie **zodpovednosti za vady výrobku alebo služby**.

Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa **vybavením reklamácie** sa 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.

Podľa § 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**. 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.

Z vyššie uvedeného skutkového stavu vyplýva, že **účastník konania pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa uplatnenej dňa 09.06.2023 nedodrжал formálny postup pri jej vybavovaní**, a to: vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v tejto lehote vydať písomný doklad o jej vybavení.

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 – **J&M GROUP, s.r.o.**

Na základe zisteného skutkového stavu bolo písomnosťou zo dňa 28.02.2024 (s dorúčením do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 05.03.2024), účastníkovi konania **oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty**.

V zmysle § 33 ods.2 Správneho poriadku bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľskými podnetmi** evidovanými pod číslom P-437/2023 a P-440/2023, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčných záznamoch zo dňa 27.07.2023, 02.08.2023, 08.09.2023, 18.12.2023, **vyjadreniami** účastníka konania doručenými správne mu orgánu, predloženými **dokladmi** a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení správneho orgánu, z **rozsahu a významu** zistených nedostatkov, ako i z toho faktu, že **spotrebiteľ bol nútený obrátiť na správny orgán** so žiadosťou o ochranu svojich práv a právom chránených záujmov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je účastník konania **J&M GROUP, s.r.o** povinný dodržiavať zákaz ukladania povinností spotrebiteľovi bez právneho dôvodu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa a vybavovať reklamácie v zmysle ustanovení § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 cit. právnej úpravy.

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

Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal do úvahy, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Je jednou z povinností účastníka konania ako predávajúceho vytvorenie takých podmienok predaja výrobkov, ktoré rešpektujú zákaz ukladania spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Nedodržaním zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania nemôže od spotrebiteľa vyžadovať splnenie povinností, ktoré nemajú oporu v príslušnom zákone. Túto povinnosť účastník konania preukázateľne porušil, keď uvedením v písomnom doklade o vybavení reklamácie zo dňa 21.04.2023 s vyjadrením: *„neuznaná reklamácia – zákazník nesúhlasil s postupom autorizovaného servisného strediska ohľadom nevykonania zálohy. Vyúčtované manipulačné poplatky fakturované zákazníkovi v sume 30 eur s DPH.“* a vystavením faktúry č. 1042300016 zo dňa 21.04.2023 na sumu vo výške 30,- € ako *Vyúčtovanie administratívnych poplatkov – RMA 8129000364*, účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Takéto konanie je o to závažnejšie, že je spôsobilé priamo poškodiť spotrebiteľa vo forme majetkovej ujmy.

Taktiež je jednou z povinností účastníka konania ako predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v súlade so zákonom stanoveným postupom. Uvedené preukázateľne nebolo splnené, nakoľko zo strany účastníka konania podľa predložených dokladov nebol posudzovaný reklamovaný výrobok, ale výrobok s iným číslom IMEI prideleným výrobcom mobilného telefónu, ktoré slúži na jeho jednoznačnú identifikáciu. V nadväznosti na uvedené nebola daná reklamácia spotrebiteľa vybavená v zákonom stanovenej lehote a v tejto lehote nebol vydaný ani písomný doklad o jej vybavení. Dôležitosť reklamačného konania pre spotrebiteľa, najmä nespochybniteľná včasnosť vybavenia reklamácie do 30 dní odo dňa jej uplatnenia jedným zo spôsobov stanovených zákonom, spočíva v tom, že po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Je potrebné osobitne zdôrazniť, že za vybavenie reklamácie je možné akceptovať len také konanie, ktoré je súladné s § 2 písm. m) vyššie citovanej právnej úpravy. Iné odlišné konanie predávajúceho nie je možné považovať za vybavenie reklamácie.

Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty zároveň k tomu, že predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty a nevydaním dokladu o vybavení reklamácie v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nedodrжал zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie. Nevydaním dokladu o spôsobe vybavenia reklamácie v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, došlo k porušeniu správnym orgánom kontrolovaných povinností, chránených zákonom, čoho následkom môže byť sťaženie pozície spotrebiteľa pri domáhaní sa jeho práv na všeobecnom súde odporcu.

Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv mimosúdne formou alternatívneho riešenia sporu, súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal do úvahy, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V tejto súvislosti správny orgán tiež uvádza, že v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa vychádza len z objektívnej zodpovednosti účastníka konania, pričom neskúma zavinenie – či už úmyselné alebo nedbanlivostné a kontroluje dodržiavanie skutkového stavu a stavu predpísaného - stanoveného v zmysle platnej legislatívy.

Konaním účastníka konania bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom 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.

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 **spoločne 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 €**.

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 Slovenskej obchodnej inšpekcie 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.