



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: **Alza.sk s.r.o., sídlo: Sliachska 1D, 831 02 Bratislava- mestská časť Nové Mesto**

dátum a miesto vykonania kontroly: kontrola začala dňa 25.11.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (spísaním *oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 25.11.2021*, doručeného účastníkovi konania dňa 30.11.2021, a s doručením dokladov a vyjadrenia od účastníka konania dňa 6.12.2021 e-mailom) a bola dokončená dňa 17.12.2021 na správnom orgáne (spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 17.12.2021*, doručeného účastníkovi konania dňa 27.12.2021)

IČO: **36 562 939**

- pre porušenie povinností predávajúceho v zmysle § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 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; 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

- o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie,

keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-722/2021, ako aj na dodržiavanie povinností predávajúceho vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, vykonanou s predávajúcim-účastníkom konania: *Alza.sk s.r.o., sídlo: Sliachska 1D, 831 02 Bratislava- mestská časť Nové Mesto, so začiatkom* dňa 25.11.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (spísaním oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 25.11.2021, doručeného účastníkovi konania dňa 30.11.2021, a s doručením dokladov a vyjadrenia od účastníka konania dňa 6.12.2021 e-mailom) a s ukončením dňa 17.12.2021 na správnom orgáne (spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 17.12.2021, doručeného účastníkovi konania dňa 27.12.2021), zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku- mobilný telefón iPhone 8 64GB vesmírne sivý v hodnote 529,90€ (zakúpený prostredníctvom webového sídla predávajúceho www.alza.sk na základe faktúry-daňového dokladu – 5219243796 zo dňa 13.9.2019), uplatnenú dňa 26.8.2021, prostredníctvom formulára na webovom sídle predávajúceho, a dňa 27.8.2021 osobným odovzdaním reklamovaného výrobku v pobočke predávajúceho v Žiline, **na vadu:** „Telefón sa v naprosto nepredvídateľných situáciách sám opakovane vypína a nedá sa znovu naštartovať. Našartuje sa až po pripojení na nabíjačku. Po naštartovaní vždy ukazuje, že baterka je nabitá v jednotlivých prípadoch 53% až 100%. Vždy sa vypne, keď je aktívny. Napríklad pri pozeraní emailu alebo správy alebo počas behu nejakej aplikácie, ale niekoľkokrát sa vypol aj keď aktívny nebol a niekto mi zavolať. Raz zazvonil, rozsvietila sa obrazovka a vypol sa. Zavrel som všetky aplikácie a situácia sa opakovala. Aj po vybratí SIM karty (teda odpojení od siete mobilného operátora) a jeho zapnutí bez SIM karty, sa telefón tiež po čase neočakávane vypol. iOS 14.7.1. Žiadam jeho výmenu, nakoľko v tomto stave je nepoužiteľný. Do doby rozhodnutia žiadam poskytnúť náhradný telefón.“ (so zaslaním spotrebiteľovi, prostredníctvom e-mailu, Informácie o prijatí reklamácie ASRE21783045 zo dňa 27.8.2021, spolu s Príjemkou reklamácie ASRE21783045r zo dňa 27.8.2021), nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a nevydal písomný doklad o jej vybavení do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď predávajúci síce v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, t. j. dňa 26.9.2021, zaslal spotrebiteľovi e-mail s označením *Informácia o vybavení reklamácie ASRE21783045* (z e-mailu sluzebicek@alza.cz) v znení: „...Vaša reklamácia bola v servisnom stredisku zamietnutá...Spôsob vybavenia: Zamietnutie. Tovar na Vás čaká priamo na VÝDEJI TOVARU na predajni na adrese Komenského 8933/63B, Žilina...Vaša Alza.sk...“, no tento e-mail nemožno, aj v zmysle rozsudku ECLI: SK: OSZA: 2023: 5121209537.3, 45Csp/69/2021-131 zo dňa 9.10.2023, vydanom Okresným súdom Žilina, považovať za písomný doklad o vybavení reklamácie, nakoľko „nie je ani uvedená, označená osoba, ktorá reklamáciu mala vybaviť....tento email nemožno považovať za písomný doklad, ani za preukázanie toho, že reklamácia bola vybavená v lehote podľa § 18 ods. 4 cit. zákona.“; písomný doklad o vybavení reklamácie – zamietnutí- bol spotrebiteľovi vydaný po lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, až dňa 12.10.2021, a to e-mailom, ktorého prílohou bola aj *Výdajka reklamácie č. ASRE2178 3045r zo dňa 12.10.2021* (s uvedením osoby, 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 **400,-€**, **slovom štyristo eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-02260521.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 9.11.2021 bol na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina postúpený podnet spotrebiteľa, zaevidovaný pod číslom P-722/2021, zameraný na prešetrenie postupu vybavenia reklamácie u účastníka konania: *Alza.sk s.r.o., sídlo: Sliachska 1D, 831 02 Bratislava- mestská časť Nové Mesto*. Za účelom prešetrenia daného podnetu, začali dňa 25.11.2021 inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie vykonávať na správnom orgáne kontrolu, spísaním *oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 25.11.2021* (doručeného účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, dňa 30.11.2021 na základe elektronickej doručenky) so žiadosťou o doručenie dokladov a vysvetlenia do 10 dní od doručenia daného oznámenia, ktoré boli správne orgánu od účastníka konania doručené dňa 6.12.2021 prostredníctvom e-mailu. Na základe správne orgánu predložených dokladov a vysvetlení od účastníka konania a z dôvodu vyhlásenej mimoriadnej situácie v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa pre ochorenie COVID-19, spôsobeným koronou vírusom SARS-CoV-2 na území SR, bola predmetná kontrola bola ukončená dňa 17.12.2021 na správne orgáne spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 17.12.2021* (doručeného účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, dňa 27.12.2021 na základe elektronickej doručenky) s nariadením opatrenia na odstránenie zisteného nedostatku, proti ktorému podal účastník konania dňa 28.12.2021 námietky, ktoré boli rozhodnutím riaditeľa Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj č. j. 4647/2021 zo dňa 17.1.2022, zamietnuté. Za zistený nedostatok v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností 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 hnutelná vec, ktorá bola vyrobená, vytváraná 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 hnutelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutelnej veci alebo nehnuteľnej 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 § 2 písm. u/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odbornou starostlivosťou rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti.

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;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.

V zmysle § 20 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa dozor nad dodržiavaním povinností ustanovených týmto zákonom vykonávajú orgány dozoru. Ak nemožno pôsobnosť orgánu dozoru určiť, je na výkon dozoru a kontroly príslušná Slovenská obchodná inšpekcia.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedených povinností podľa § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-722/2021, ako aj na dodržiavanie povinností predávajúceho vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, vykonanou s predávajúcim-účastníkom konania: Alza.sk s.r.o., sídlo: Sliachska 1D, 831 02 Bratislava- mestská časť Nové Mesto, so začiatkom dňa 25.11.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (spísaním oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 25.11.2021, doručeného účastníkovi konania dňa 30.11.2021, a s doručením dokladov a vyjadrenia od účastníka konania dňa 6.12.2021 e-mailom) a s ukončením dňa 17.12.2021 na správnom orgáne (spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 17.12.2021, doručeného účastníkovi konania dňa 27.12.2021), zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku- mobilný telefón iPhone 8 64GB vesmirne sivý v hodnote 529,90€ (zakúpený prostredníctvom webového sídla predávajúceho www.alza.sk na základe faktúry- daňového dokladu – 5219243796 zo dňa 13.9.2019), uplatnenú dňa 26.8.2021, prostredníctvom formulára na webovom sídle predávajúceho, a dňa 27.8.2021 osobným

odovzdaním reklamovaného výrobku v pobočke predávajúceho v Žiline, na vadu: „Telefón sa v naprosto nepredvídateľných situáciách sám opakovane vypína a nedá sa znovu naštartovať. Našartuje sa až po pripojení na nabíjačku. Po naštartovaní vždy ukazuje, že baterka je nabitá v jednotlivých prípadoch 53% až 100%. Vždy sa vypne, keď je aktívny. Napríklad pri pozeraní emailu alebo správy alebo počas behu nejakej aplikácie, ale niekoľkokrát sa vypol aj keď aktívny nebol a niekto mi zavolať. Raz zazvonil, rozsvietila sa obrazovka a vypol sa. Zavrel som všetky aplikácie a situácia sa opakovala. Aj po vybratí SIM karty (teda odpojení od siete mobilného operátora) a jeho zapnutí bez SIM karty, sa telefón tiež po čase neočakávane vypol. iOS 14.7.1. Žiadam jeho výmenu, nakoľko v tomto stave je nepoužiteľný. Do doby rozhodnutia žiadam poskytnúť náhradný telefón.“ (so zaslaním spotrebiteľovi, prostredníctvom e-mailu, Informácie o prijatí reklamácie ASRE21783045 zo dňa 27.8.2021, spolu s Prijemkou reklamácie ASRE21783045r zo dňa 27.8.2021), **nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a nevydal písomný doklad o jej vybavení do 30 dní odo dňa jej uplatnenia**, keď predávajúci síce v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, t. j. dňa 26.9.2021, zaslal spotrebiteľovi e-mail s označením Informácia o vybavení reklamácie ASRE21783045 (z e-mailu sluzebicek@alza.cz) v znení: „...Vaša reklamácia bola v servisnom stredisku zamietnutá...Spôsob vybavenia: Zamietnutie. Tovar na Vás čaká priamo na VÝDEJI TOVARU na predajni na adrese Komenského 8933/63B, Žilina...Vaša Alza.sk...“, no tento e-mail nemožno, aj v zmysle rozsudku ECLI: SK: OSZA: 2023: 5121209537.3, 45Csp/69/2021-131 zo dňa 9.10.2023, vydanom Okresným súdom Žilina, považovať za písomný doklad o vybavení reklamácie, nakoľko „nie je ani uvedená, označená osoba, ktorá reklamáciu mala vybaviť...tento email nemožno považovať za písomný doklad, ani za preukázanie toho, že reklamácia bola vybavená v lehote podľa § 18 ods. 4 cit. zákona.“. Písomný doklad o vybavení reklamácie – zamietnutí- bol spotrebiteľovi vydaný po lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, až dňa 12.10.2021, a to e-mailom, ktorého prílohou bola aj Výdajka reklamácie č. ASRE2178 3045r zo dňa 12.10.2021 (s uvedením osoby, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie). Proti opatreniu, nariadenému na odstránenie zisteného nedostatku dňa 17.12.2021 v inšpekčnom zázname, podal účastník konania dňa 28.12.2021 námietky, ktoré boli rozhodnutím riaditeľa Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj č. j. 4647/2021 zo dňa 17.1.2022, zamietnuté.

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- **Alza.sk s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 24.1.2024 (s doručením dňa 30.1.2024, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, na základe elektronickej doručky) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Dňa 31.1.2024 bolo správne orgánu, prostredníctvom e-mailu, doručené vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 31.1.2024, ktoré bolo podané osobou, neoprávnenou konať v mene účastníka konania a zároveň nebolo nikým podpísané. V dotknutom vyjadrení bolo uvedené, že oznámenie o začatí správneho konania sa opiera o neprávoplatný rozsudok súdu (ktorého meritom bola údajná ujma, ktorú si žalobca=spotrebiteľ uplatňuje), cieľom účastníka konania je rešpektovať zákonnú úpravu na úseku ochrany spotrebiteľa, ako aj práva, ktoré z nej spotrebiteľom vyplývajú, poskytnúť správne orgánu súčinnosť v najvyššej miere, vrátane riadenia sa záväznými pokynmi, nariadenými správnym orgánom a prijímania opatrení na odstránenie zistených nedostatkov, k svojim povinnostiam pristupuje účastník konania vždy zodpovedne, volí vždy čo najviac prozákaznícke a zákonné riešenia, preto pristúpil k vráteniu kúpnej ceny spotrebiteľovi, o čom v prílohe prikladá

dôkazy (v prílohe daného vyjadrenia sa nachádzal *opravný daňový doklad-622229722 zo dňa 21.9.2022*, ako aj *detail pohybu z účtu účastníka konania*, preukazujúci vrátenie finančnej čiastky vo výške 529,90€ spotrebiteľovi dňa 29.9.2022), a spotrebiteľ preto nebol žiadnym spôsobom poškodený. Záverom bolo v danom vyjadrení uvedené, že účastník konania berie oznámenie o začatí správneho konania na vedomie, prejavuje záujem o zmierlivé skončenie správneho konania, vyvíja úsilie na prijatie všetkých potrebných opatrení na vyriešenie situácie, a žiada o upustenie od uloženia sankcie, prípadne o prihliadnutie pri stanovení jej výšky na súčinnosť účastníka konania konať podľa pokynov orgánu dozoru a na vyššie uvedené skutočnosti, ktoré sú poľahčujúcimi okolnosťami.

Podľa § 19 ods. 1 Správneho poriadku možno podanie urobiť písomne v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe, alebo ústne do zápisnice. Podanie vo veci samej urobené v elektronickej podobe bez autorizácie podľa osobitného predpisu o elektronickej podobe výkonu verejnej moci treba do troch pracovných dní doplniť v listinnej podobe, v elektronickej podobe autorizované podľa osobitného predpisu o elektronickej podobe výkonu verejnej moci, alebo ústne do zápisnice. Správny orgán na dodatočné doplnenie podania nevyzýva. Ak osobitný predpis ustanovuje povinnosť použiť na podanie určený formulár, podanie možno urobiť len použitím takého formulára.

Vzhľadom k tomu, že predmetná písomnosť - *vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 31.1.2024*- bola správne orgánu doručená len elektronickou poštou, bez podpisu osoby oprávnenej konať za spoločnosť *Alza.sk s.r.o.* a daná písomnosť nebola doplnená v zmysle vyššie citovaného ustanovenia Správneho poriadku, správny orgán ju nemusel brať do úvahy ako vyjadrenie. Napriek vyššie uvedenému správny orgán zobral do úvahy dotknuté vyjadrenie, na ktoré reaguje nasledovným spôsobom: orgán dozoru sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa po uplatnení reklamácie, vrátane povinnosti podnikateľského subjektu- predávajúceho vybaviť reklamáciu zákonným spôsobom, ustálil v názore, že účastník konania žiadnym spôsobom nespochybnil zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie, ktorého podkladom bol prioritne inšpekčný záznam z kontroly so zisteným nedostatkom. Čo sa týka preukázania vrátenia kúpnej ceny spotrebiteľovi, k tomu správny orgán uvádza, že v zmysle § 7 ods. 3 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, 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 správne orgánu dozoru. Vrátenie kúpnej ceny spotrebiteľovi (po roku od riešenia danej reklamácie) a deklarovanie prijatie opatrení na neopakovanie sa nezákonného stavu veci, nemožno vnímať ako liberačné dôvody z preukázaného protiprávneho konania, rovnako ako konštatovaný prospotrebitel'ský postoj účastníka konania. Pokiaľ by účastník konania neposkytoval súčinnosť orgánu dozoru, vystavil by sa konaniu o uložení postihu za neposkytnutie súčinnosti. Zistený iný správny delikt patrí k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a preto nie je nevyhnutné, aby následok- škoda aj nastal. Skutočnosti uvedené vo vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania neodôvodňujú zastavenie správneho konania v zmysle § 30 Správneho poriadku, podľa ktorého správny orgán konanie zastaví, ak:

- a) zistí, že ten, kto podal návrh na začatie konania, nie je účastníkom konania a nejde o konanie, ktoré môže začať správny orgán,
- b) účastník konania vzal svoj návrh na začatie konania späť a konanie sa netýka iného účastníka konania alebo ostatní účastníci konania súhlasia so späťvzatím návrhu a nejde o konanie, ktoré môže začať správny orgán,

- c) účastník konania zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol bez právneho nástupcu a konanie sa týkalo len tohto účastníka konania,
- d) účastník konania na výzvu správneho orgánu v určenej lehote neodstránil nedostatky svojho podania a bol o možnosti zastavenia konania poučený,
- e) zistí, že nie je príslušným na konanie a vec nemožno postúpiť príslušnému orgánu,
- f) zistí, že vo veci už začal konať iný príslušný správny orgán, ak sa správne orgány nedohodli inak,
- g) zistí, že pred podaním návrhu vo veci začal konať súd, ak osobitný zákon neustanovuje inak,
- h) odpadol dôvod konania začatého na podnet správneho orgánu,
- i) v tej istej veci sa právoplatne rozhodlo a skutkový stav sa podstatne nezmenil,
- j) tak ustanoví osobitný zákon.

Ustanovenia § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa sú kogentnými ustanoveniami, ktoré nepripúšťajú ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. 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 bol zistený nedostatok spôsobený úmyselne alebo nie. Nakoľko účastník konania žiadnym spôsobom nespochybnil správnym orgánom nepochybne zistený skutkový stav veci, vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnemu orgánu ako orgánu dozoru povinnosť, nie možnosť, uložiť tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona, postih, nemohol správny orgán prijať iný záver než ten, ktorý je uvedený vo výroku tohto rozhodnutia, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa. Pri stanovení výšky sankcie boli zohľadnené všetky zákonné kritériá.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, je **Alza.sk s.r.o.** v zmysle ustanovení § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu najneskôr do 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) a vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 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, spočívajúce v porušení práv spotrebiteľov chránených zákonom.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinností predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a vydať v lehote 30 dní aj písomný doklad o vybavení danej reklamácie, 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 bol daný skutok,

resp. opomenutie 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. Pre úplnosť správny orgán uvádza, že spotrebiteľ dňa 30.9.2021 odstúpil od zmluvy, pričom kúpna cena mu bola účastníkom konania skutočne vrátená až dňa 29.9.2022, tak ako to vyplýva aj z vyjadrenia k oznámeniu o začatí správneho konania. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený. Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a nevydal do 30 dní písomný doklad o jej vybavení. 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 zodpovedajúcich povinností 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, 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.

Právo zo zodpovednosti za vady výrobkov patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto bolo nanajvýš žiadúce, aby bola uplatnená reklamácia vybavovaná, vrátane vydania písomného dokladu o jej vybavení, predávajúcim promptne, bez zbytočného odkladu, najneskôr v zákonnej lehote 30 dní, a aby prípadná nečinnosť predávajúceho nespôsobila spotrebiteľovi ujmu na jeho právach, čo v konkrétnom posudzovanom prípade nebolo zo strany účastníka konania splnené.

Účastník konania pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-722/2021, nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní a nevydal písomný doklad o jej vybavení v hore uvedenej lehote.

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 uvedeného nedostatku 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, dodržal zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle Správneho poriadku a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy SR č. 460/1992 Zb. sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon- v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný pristúpiť k uloženiu pokuty.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu do 66 400,-€; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000,-€, ak odsek 6 neustanovuje inak.

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, majúc 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, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bol postih uložený v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, charakteru a následkov protiprávneho konania.

Pri určení výšky postihu boli zároveň zobrazené do úvahy všetky vyjadrenia účastníka konania k zistenému nedostatku, vrátane vrátenia kúpnej ceny (po uplynutí jedného roka od riešenia reklamácie) dotknutému spotrebiteľovi, podávateľovi podnetu P-722/2021.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých podkladov rozhodnutia, s prihliadnutím na všetky okolnosti riešenej záležitosti, s dôrazom na relevanciu ochrany spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-722/2021, ktorý bol konaním účastníka konania pri vybavovaní reklamácie preukázateľne ohrozený, považuje správny orgán stanovenú sankciu za primeranú, plniacu preventívnu i represívnu funkciu. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia.

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.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,
Predmestská 71, PO box 89, 011 79 Žilina

Číslo: P/0101/05/2023

Dňa: 28.02.2024



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 (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“), § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov 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:

účastníkovi konania: **MôjDom štúdio, s.r.o., Miestneho priemyslu 1028, 029 01 Námestovo**
dátumy kontrol: **19.10.2023 a 20.12.2023**
miesto vykonania: **kontroly boli vykonané v sídle účastníka konania Miestneho priemyslu 1028, 029 01 Námestovo**
IČO: **47 443 952**

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), v zmysle ktorého ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolami dňa 19.10.2023 a dňa 20.12.2023, zameranými na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. P-535/2023, bolo vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania zistené, že účastník konania ako predávajúci reklamáciu výrobku – dvere Voster Vicar 40, šírka dverí: 60 cm, Strana dverí: pravá, 1 kus (z dôvodu vady poškodenia, ktoré zvýraznila spotrebiteľka na zaslaných fotografiách, ktoré tvorili prílohu e-mailu), uplatnenú prostredníctvom e-mailu dňa 13.08.2023, nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie;

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, keď kontrolami dňa 19.10.2023 a dňa 20.12.2023, zameranými na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. P-535/2023, bolo vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania zistené, že účastník konania ako predávajúci reklamáciu výrobkov – dvere Voster Vicar 10, šírka dverí: 80 cm, Strana dverí: ľavá, 2 kusy a dvere Voster Vicar 20, šírka dverí: 80 cm, Strana dverí: pravá, 1 kus (z dôvodu vady, ktorú spotrebiteľka zvýraznila na zaslaných fotografiách, ktoré tvorili prílohu e-mailu), uplatnenú prostredníctvom e-mailu dňa 08.08.2023, vybavil dňa 28.08.2023 zamietnutím bez odborného posúdenia;

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **400,-€, slovom štyristo eur**, ktorú je účastník konania povinný 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-01010523.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 19.10.2023 a dňa 20.12.2023 v sídle účastníka konania: MójDom štúdio, s.r.o., Miestneho priemyslu 1028, 029 01 Námestovo, pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P-535/2023, vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj kontroly, pri ktorých boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania ako predávajúci.

1. Pri výkone kontrol bolo zistené, že spotrebiteľka dňa 27.06.2023 (potvrdením objednávky č. 23001483) uzavrela s predávajúcim kúpnu zmluvu, predmetom ktorej boli výrobky – dvere Voster Vicar 10, šírka dverí: 80 cm, Strana dverí: pravá, 1 kus v predajnej cene 129,87 €; dvere Voster Vicar 10, šírka dverí: 80 cm, Strana dverí: ľavá, 2 kusy spolu v predajnej cene 259,74 €; dvere Voster Vicar 10, šírka dverí: 60 cm, Strana dverí: pravá, 1 kus v predajnej cene 129,87 €; dvere Voster Vicar 20, šírka dverí: 80 cm, Strana dverí: ľavá, 1 kus v predajnej cene 129,87 €; dvere Voster Vicar 20, šírka dverí: 80 cm, Strana dverí: pravá, 2 kusy spolu v predajnej cene 259,74 €; dvere Voster Vicar 40, šírka dverí: 60 cm, Strana dverí: ľavá, 2 kusy spolu v cene 259,74 € a dvere Voster Vicar 40, šírka dverí: 60 cm, Strana dverí: pravá, 2 kusy v predajnej cene 259,87 €. Predávajúci následne vystavil daňový doklad – preddavkovú faktúru č. 92301374 k platbe spotrebiteľky vo výške 692,86 € prijatej

predávajúcim dňa 29.06.2023 (spotrebiteľkou vykonanou podľa detailu transakcie dňa 28.06.2023) a faktúru č. 20231614 zo dňa 31.07.2023 na sumu vo výške 692,86 €, ktorú spotrebiteľka podľa potvrdenia uskutočnenia prevodu uhradila dňa 31.07.2023. Predmetné výrobky boli spotrebiteľke dodané dňa 01.08.2023. Dňa 08.08.2023 si spotrebiteľka uplatnila prostredníctvom e-mailu reklamáciu na troje dverí – dvere Voster Vicar 10, šírka dverí: 80 cm, Strana dverí: ľavá, 2 kusy a dvere Voster Vicar 20, šírka dverí: 80 cm, Strana dverí: pravá, 1 kus z dôvodu vady, ktorú zvýraznila na zaslaných fotografiách, ktoré tvorili prílohu e-mailu. V danom prípade sa jednalo o reklamáciu uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku. Predávajúci reklamáciu prijal, zaevidoval v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom 3065/2023 a ako vadu uviedol: poškodenia, rozlepenie v spoji. Predávajúci vybavil reklamáciu dňa 28.08.2023 zamietnutím, bez odborného posúdenia osoby podľa ustanovenia § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Účastník konania vyššie uvedeným konaním pri vybavovaní reklamácie uplatnenej dňa 08.08.2023 nedodrжал formálny postup pri jej vybavovaní, keď reklamáciu uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietol bez odborného posúdenia osoby podľa § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa (teda v zákonom stanovenej lehote 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie, takéto odborné posúdenie nemohol ani dať spotrebiteľke k dispozícii).

2. Ďalej bolo pri výkone kontrol zistené, že spotrebiteľka dňa 13.08.2023 uplatnila prostredníctvom e-mailu novú reklamáciu na výrobok – 1 kus dvere Voster Vicar 40, šírka dverí: 60 cm, Strana dverí: pravá z dôvodu vady poškodenia, ktoré zvýraznila na zaslaných fotografiách, ktoré tvorili prílohu e-mailu. Predávajúci reklamáciu prijal, zaevidoval v evidencii o reklamáciách k reklámii uplatnenej spotrebiteľkou dňa 08.08.2023, a to i napriek tomu, že táto reklamácia bola spotrebiteľkou uplatnená dňa 13.08.2023. Predávajúci následne zaevidoval znova reklamáciu spotrebiteľky uplatnenú dňa 13.08.2023, ktorú už zaevidoval v evidencii o reklamáciách k reklámii uplatnenej spotrebiteľkou dňa 08.08.2023, v evidencii reklamácií pod poradovým č. 3074/2023 dňa 25.08.2023 a ako vadu uviedol: rozlepenie v spoji. Dňa 28.08.2023 predávajúci prostredníctvom e-mailu informoval spotrebiteľku, že reklamáciu dverí Voster Vicar 40, šírka dverí: 60 cm, Strana dverí: pravá, ktoré majú dilatáciu v spoji uznáva a vybaví ju výmenou dverí s predpokladaným časom dodania 3 – 6 týždňov. Predávajúci vybavil podľa e-mailu spotrebiteľky zo dňa 21.09.2023 reklamáciu dňa 19.09.2023 dodaním nových dverí, ktoré spotrebiteľka neprevzala. Predmetná reklamácia nebola predávajúcim vybavená v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Účastník konania vyššie uvedeným konaním pri vybavovaní reklamácie uplatnenej dňa 13.08.2023 nedodrжал formálny postup pri jej vybavovaní, a to vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní.

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, vyťažená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne; výrobkom je aj hnutel'ná vec, ktorá je súčasťou

alebo príslušenstvom inej hnuiteľne veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

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

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

Podľa § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa odborným posúdením je písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

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. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť podľa odseku 9.

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 - MôjDom štúdio, s.r.o..

Na základe uvedených skutočností bolo elektronicky účastníkovi konania listom zo dňa 09.02.2024, ktorý bol riadne doručený do elektronickej schránky dňa 12.02.2024 o 10:51:33 hod., oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 19.10.2023 osoba prítomná pri kontrole – zamestnanec zodpovedný za vybavovanie reklamácií uviedol, že požadované doklady doručia.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.12.2023 osoba prítomná pri kontrole – zamestnanec zodpovedný za vybavovanie reklamácií uviedol, že vyjadrenie doplnenia dodatočne.

Dňa 08.01.2024 bolo správnenému orgánu prostredníctvom elektronickej schránky doručené podanie zo dňa 08.01.2024 označené ako „Vec: Informovanie o odstránení nedostatkov z podnetu č. P-535/2023/3226“, v ktorom účastník konania uviedol, že prijali nasledovné opatrenia na odstránenie a zamedzenie nedostatkov uvedených v podnete. Osoba zodpovedná za riešenie reklamácií bola poučená o tom, že môže zamietnuť reklamácie, ktoré boli uplatnené do 12 mesiacov od kúpy tovaru iba na základe písomného vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanoviska osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv a zároveň je povinná poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúce zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní od vybavenia reklamácie. Taktiež bola osoba zodpovedná za riešenie reklamácií poučená o nutnosti vybavovania reklamácií do 30 dní. Reklamácia č.3065/2023 bola vyriešená dodaním nového tovaru.

K vyššie uvedenému správny orgán uvádza, že predmetné podanie považuje za správu o vykonaní opatrení na odstránenie zistených nedostatkov, ktorú je účastník konania povinný podať inšpektorátu v zmysle § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, podľa ktorého je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Správny orgán prijatie opatrení na odstránenie zistených nedostatkov hodnotí pozitívne, avšak zároveň uvádza, že odstránenie nedostatkov resp. prijatie opatrení na ich odstránenie, nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko rozhodujúci je z hľadiska porušenia zákonom stanovenej povinnosti stav zistený v čase kontroly.

Podľa § 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.

V súvislosti s protiprávnym konaním 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. Predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný postup v zmysle § 18 ods. 4 a ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania reklamáciu uplatnenú dňa 08.08.2023 a dňa 13.08.2023 mal povinnosť vybaviť formálnym postupom v zmysle ustanovenia § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Teda mal povinnosť reklamáciu uplatnenú dňa 08.08.2023 t.j. v prvých 12 mesiacoch od kúpy výrobku zamietnuť len na základe odborného posúdenia v súlade s ustanovením § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa a reklamáciu uplatnenú dňa 13.08.2023 mal povinnosť vybaviť niektorým zo spôsobov uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmela byť dlhšia ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. 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 o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie. 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 reklamáciu zo dňa 08.08.2023 t.j. uplatnená v prvých 12 mesiacoch od kúpy výrobku zamietol bez odborného posúdenia a reklamáciu zo dňa 13.08.2023 nevybavil najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľským podnetom evidovaným pod číslom P-535/2023, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 19.10.2023 a 20.12.2023, vyjadreniami osoby prítomnej pri kontrole dňa 19.10.2023 a 20.12.2023 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 MójDom štúdio, s.r.o. v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 a ods. 6 vyššie citovanej právnej úpravy, povinný ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybaviť túto reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia a vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 4 a § 18 ods. 6 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 – poskytovateľa služieb 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 povinností a spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko účastník konania reklamáciu uplatnenú dňa 08.08.2023 t.j. uplatnenú počas prvých 12 mesiacoch od kúpy výrobku zamietol bez odborného posúdenia a reklamáciu zo dňa 13.08.2023 nevybavil najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

V povinnosti podložiť svoje zamietavé stanovisko k reklamácií uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku odborným posúdením spĺňajúcim podmienky ustanovené zákonom o ochrane

spotrebiteľa je potrebné vidieť nielen aspekt ochrany spotrebiteľa, ale tiež aspekt ochrany predávajúceho a to v tom zmysle, že v prípade poskytnutia riadneho odborného posúdenia spotrebiteľovi sú spotrebiteľovi známe dôvody, pre ktoré je reklamácia zamietnutá, že skutočne bol jeho výrobok svedomito posudzovaný, teda reklamácia pôsobí presvedčivo a znižuje sa tak riziko vzniku sporu medzi predávajúcim a spotrebiteľom o dôvodoch a z nich vyplývajúcej oprávnenosti, či neoprávnenosti zamietnutia reklamácie. Odborné posúdenie musí predchádzať vybaveniu reklamácie, nakoľko je podkladom pre rozhodovanie predávajúceho o tom, akým spôsobom spotrebiteľskú reklamáciu vybaví.

Zákon o ochrane spotrebiteľa ustanovil maximálnu lehotu na vybavenie reklamácie 30 dní. Pokiaľ predávajúci nevie túto lehotu dodržať, má sa za to, že výrobok je neopraviteľný a spotrebiteľovi prislúchajú rovnaké práva, ako pri neodstrániteľných vadách výrobku. 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 a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nie je možné považovať ani jej faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty.

Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady odpredaných výrobkov. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv mimosúdne formou alternatívneho riešenia sporu, súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán zohľadnil spôsob, akým účastník konania v danom prípade ukončil reklamačné konania a tiež to, že nezabezpečením odborného posúdenia reklamovanej vady v prípade neuznanej reklamácie a nezabezpečením dodržania zákonom stanovenej lehoty na vybavenie reklamácie predávajúci nevybavil reklamácie riadne v súlade so zákonom a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva. Vo vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

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.

Orgán dozoru prihliadol pri ukladaní výšky pokuty aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Správny orgán zároveň prihliadol taktiež k tomu, že účel sledovaný zákonom, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého jedným z chránených práv spotrebiteľa je právo na uplatnenie reklamácie, ako aj ochrana jeho ekonomických záujmov a právo na informácie, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutí nebol.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s § 3 ods. 5 zákona o správnom konaní, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán ma za to, že pokuta uložená účastníkovi konania nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania plní represívnu ako aj preventívnu funkciu. Aj uloženie pokuty v spodnej hranici zákonom stanovenej sadzby je podľa názoru správneho orgánu dostatočné na zabezpečenie tak preventívneho, ako aj primeraného represívneho účinku pokuty a zohľadňuje mieru spoločenskej nebezpečnosti vytýkaného porušenia zákona.

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 €.

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.