

**Slovenská obchodná inšpekcia**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre**  
**Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27**

---

číslo: **P/0021/01/2016**

dátum: **31.08.2016**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **NAY a.s.**, Tuhovská 15, 830 06 Bratislava, IČO: 35 739 487,

kontrola vykonaná dňa 16.12.2016 a 28.01.2016 v prevádzke NAY Elektrodom, Sasinkova 701, Malacky,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **poskytnúť spotrebiteľke kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. R., uplatnenú dňa 01.08.2015, zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku - *PRESTIGIO MultiPhone 3404DUO* v hodnote 69,90 €, zakúpeného dňa 19.11.2014 zamietnutím dňa 25.08.2015 (Reklamačný protokol pre záručné reklamácie, číslo protokolu: 101017/067548/2015), pričom neposkytol spotrebiteľke kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa jej vybavenia, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 6 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,

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **150,- €**  
(slovom: stopäťdesiat eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00210116.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 16.12.2015 a 28.01.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu v prevádzke NAY Elektrodom, Sasinkova 701, Malacky, zameranú na dodržiavanie ustanovení 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 na prešetrenie podnetu p. R., evidovaného pod č. 1340/2015. Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 16.12.2015 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 28.01.2016.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. R., uplatnenú dňa 01.08.2015, zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku - *PRESTIGIO MultiPhone 3404DUO* v hodnote 69,90 €, zakúpeného dňa 19.11.2014 zamietnutím dňa 25.08.2015 (Reklamačný protokol pre záručné reklamácie, číslo protokolu: 101017/067548/2015), pričom neposkytol spotrebiteľke kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa jej vybavenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 26.07.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 01.08.2016.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril.

Dňa 28.12.2015 bol orgánu dozoru doručený list zo dňa 21.12.2015 označený ako *Doplnenie podkladov k prešetrovanému spotrebiteľskému podnetu č. 1340/2015 a vyjadrenie k inšpekčnému záznamu vydanému pri kontrole vykonanej dňa 16.12.2015 v prevádzkarni NAY Elektrodom Sasinkova 701, Malacky* podpísaný p. Mgr. K. (ďalej len „vyjadrenie ku kontrole“), v ktorom sa k reklamáci č. 101017/067548/2015 a k zistenému nedostatku uvádzalo, že predmetná reklamácia bola prijatá dňa 01.08.2015 a zaevidovaná do reklamačného systému pod interným číslom 101017/067548/2015. Pri prijatí reklamácie bol zákazníkovi vydaný protokol o prijatí, v ktorom bola uvedená závada tovaru a kontaktné údaje zákazníčky, čo potvrdila svojim podpisom. Vo vyjadrení ku kontrole sa ďalej uvádzalo, že nakoľko nie sú odborne spôsobilí posudzovať prijaté reklamácie, reklamovaný tovar bol zaslaný osobe poverenej posudzovaním prijatých reklamácií: E. (vyžiadaná kópia certifikátu, ktorým poveruje výrobca uvedený servis vydávať odborné posúdenia pre výrobky Prestigio tvorí prílohu listu). Predmetná reklamácia bola vybavená vyššie spomenutým servisným strediskom dňa 21.08.2015 zamietnutím. Zákazníčka R. bola následne formou sms vyzvaná na prevzatie vybavenej reklamácie a dňa 25.08.2015 sa dostavila do predajne, za účelom ukončenia reklamácie, čo potvrdila aj svojim podpisom reklamačného protokolu v časti – vybavenie reklamácie. Reklamácia bola ukončená neuznaním z dôvodu mechanického poškodenia, čo obsahuje aj predmetný reklamačný protokol, ktorý bol vyplnený na základe odborného posúdenia servisným strediskom. Vo vyjadrení ku kontrole sa ďalej uvádzalo, že z dôvodu povinnosti písomne informovať o ukončení reklamácie, bol zákazníkovi dňa 28.08.2015 zaslaný list o ukončení reklamácie, ktorého kópiu a potvrdenie pripája p. Mgr. K. v prílohe vyjadrenia ku kontrole. Nakoľko zákazníkovi nedopatrením nebolo pri ukončení reklamácie vydané servisné vyjadrenie, požiadala o dodatočné doplnenie. Vyžiadané potvrdenie bolo z ich strany odoslané pani Š. z interných dôvodov 13.10.2015, t.j. lehotu 14 dní žiaľ nedodrжали. Vo vyjadrení ku kontrole sa ďalej uvádzalo, že pri každom ukončení prijatých reklamácií zákazníkom vydávajú aj odborný posudok vystavený servisným strediskom, a preto ich vzniknutá situácia pri predmetnej reklamáci mrzí. Na základe vyššie uvedeného majú za to, že prijaté reklamácie vybavujú v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a dodržiavaním náležitostí, ktoré s tým súvisia. Zároveň p. Mgr. K. vo vyjadrení ku kontrole uviedla, že pri prešetrovanej reklamáci nešlo o zámerné pochybenie a v ich záujme je, aby sa obdobná situácia v budúcnosti neopakovala. Veria, že doplnenie

podkladov a písomné vyjadrenie k inšpekčnému záznamu bude dostačujúce a na základe toho nebude voči ich spoločnosti začaté správne konanie.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 16.12.2015 osoba prítomná pri výkone kontroly p. P. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila pričom len uviedla, že bude informovať o kontrole vedenie spoločnosti.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 28.01.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly p. P. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila pričom len uviedla, že oboznámi o kontrole vedenie spoločnosti.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení ku kontrole orgán dozoru uvádza, že vo vyjadrení ku kontrole uvádzané tvrdenia nezbatimujú účastníka konania zodpovednosti za nedostatok uvedený vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. V zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci v prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa jej vybavenia, čo v predmetnom prípade dodržané nebolo, pričom odborné posúdenie bolo spotrebiteľke zaslané až po tom, čo ň spotrebiteľka sama požiadala (Spotrebiteľka požiadala o zaslanie odborného posúdenia listom zo dňa 31.08.2015, pričom predávajúci jej odborné posúdenie, resp. jeho kópiu zaslal až dňa 13.10.2015). Skutočnosť, že v danom prípade nešlo o zámerné pochybenie, orgán dozoru považuje za irelevantnú. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie povinností stanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda subjektívna stránka spočíva v zavinení (či už úmyselnom alebo nedbanlivostnom), ako i skutočnosti vzťahujúce sa k subjektívnej stránke správneho deliktu (zámer, cieľ, motív a pod.) sú z hľadiska vyodenia administratívnoprávnej zodpovednosti za konanie uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu. Nakoľko v predmetnom prípade preukázateľne došlo k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa, je orgán dozoru povinný k vyodeniu administratívnoprávnej zodpovednosti pristúpiť.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil pocas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

V súlade s ustanovením § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (určenej osoby).

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 16.12.2015 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 28.01.2016.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania, ktorým bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Nevybavením reklamácie spotrebiteľky zákonom stanoveným spôsobom bol znížený rozsah práv spotrebiteľky priznaný jej zákonom o ochrane spotrebiteľa. 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 predávaných výrobkov. Účelom zákonnej úpravy podmieňujúcej zamietnutie vady doloženým odborným posúdením je poskytnúť ochranu spotrebiteľovi pred zbytočnými nákladmi súdneho konania v prípadoch neodôvodneného zamietnutia reklamácie zo strany predávajúceho. Bez predloženia odborného posúdenia k neuznanej reklamácií nevie spotrebiteľ sám objektívne posúdiť oprávnenosť zamietnutia reklamácie. Na základe toho je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou (resp. je nútený sa dožadovať vydania predmetného posúdenia), zvyšuje sa jeho ekonomické zaťaženie a tým je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Pri určovaní výšky pokuty bol zohľadnený i čas trvania protiprávneho konania a to od momentu kedy účastníkovi konania márne uplynula lehota na poskytnutie kópie odborného posúdenia spotrebiteľke do 13.10.2015, kedy jej bola kópia odborného posúdenia zo strany účastníka konania zaslaná. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

### **Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI 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 Bratislave pre**  
**Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27**

---

číslo: D/0023/01/2016

dátum: 31.08.2016

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný dozorný orgán v zmysle § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, v nadväznosti na § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov

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

účastníkovi konania: **SHARK Online, a.s.**, Hviezdoslavovo námestie 20, 811 02 Bratislava, IČO: 45 689 288,

kontrola vykonaná dňa 10.02.2016 inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj v sídle spoločnosti SHARK Online, a.s., Hviezdoslavovo námestie 20, 811 02 Bratislava a 10.02.2016 inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj v prevádzke Predajňa výpočtovej techniky – SHARK computers, OC MAX, gen. M.R. Štefánika 426, Trenčín,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **vrátiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov** – pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľovi p. R., ktorý odstúpil od zmluvy (*objednávka číslo OBS0112361 zo dňa 27.11.2015, tovar: Lenovo IP FLEX 2 15, i3-4030U 1.9 GHz 15.6“ HD TC, Office 365 Personal – Slovak Medialess, Recyklačný poplatok, Autorský poplatok LITA v celkovej hodnote 490,00 € - faktúra č. FAZ1186817, vystavená dňa 27.11.2015*) v zákonom stanovenej lehote dňa 01.12.2015, t.j. do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru (ktorý bol spotrebiteľom prevzatý 30.11.2015 – v odstúpení spotrebiteľa od zmluvy zo dňa 01.12.2015 uvedené ako dátum predaja) všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Spotrebiteľ odstúpil od zmluvy dňa 01.12.2015 osobne (Odstúpenie spotrebiteľa od zmluvy s dátumom 01.12.2015), pričom predávajúci vrátil spotrebiteľovi cenu zaplatenú za tovar až dňa 08.01.2016 (doklad o vrátení finančnej čiastky za tovar na účet s dátumom 08.01.2016 tvorí prílohu č. 6 k Inšpekčnému záznamu z kontroly v sídle účastníka konania zo dňa 10.02.2016) na základe dobropisu – faktúra číslo DFZ151724, vystaveného dňa 17.12.2015 (dňa 17.12.2015 zaslal predávajúci e-mail z adresy d. spotrebiteľovi na jeho e-mail m. s uvedením, že na jeho vrátený tovar bol vystavený dobropis, ktorý je v prílohe, s uvedením čísla účtu, na ktorý mu budú peniaze poslané), čím došlo k porušeniu **§ 9 ods. 1** zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových

priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,

## u k l a d á

podľa § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) cit. zákona pokutu vo výške **500,- €**, (slovom: päťsto eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00230116.**

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 10.02.2016 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v sídle spoločnosti SHARK Online, a.s., Hviezdoslavovo námestie 20, 811 02 Bratislava, IČO: 45 689 288 (ďalej len účastník konania“) a dňa 10.02.2016 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj kontrolu v prevádzke Predajňa výpočtovej techniky – SHARK computers, OC MAX, gen. M.R. Štefánika 426, Trenčín, zameranú na dodržiavanie zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“), 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 a prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. R. (evidovanom na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj pod č. 68/2016). Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname z kontroly v sídle účastníka konania zo dňa 10.02.2016 a v inšpekčnom zázname z kontroly v prevádzke Predajňa výpočtovej techniky – SHARK computers, OC MAX, gen. M.R. Štefánika 426, Trenčín zo dňa 10.02.2016.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľovi p. R., ktorý odstúpil od zmluvy (objednávka číslo OBS0112361 zo dňa 27.11.2015, tovar: Lenovo IP FLEX 2 15, i3-4030U 1.9 GHz 15.6“ HD TC, Office 365 Personal – Slovak Medialess, Recyklačný poplatok, Autorský poplatok LITA v celkovej hodnote 490,00 € - faktúra č. FAZ1186817, vystavená dňa 27.11.2015) v zákonom stanovenej lehote dňa 01.12.2015, t.j. do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru (ktorý bol spotrebiteľom prevzatý 30.11.2015 – v odstúpení spotrebiteľa od zmluvy zo dňa 01.12.2015 uvedené ako dátum predaja) všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Spotrebiteľ odstúpil od zmluvy dňa 01.12.2015 osobne (Odstúpenie spotrebiteľa od zmluvy s dátumom 01.12.2015), pričom predávajúci vrátil spotrebiteľovi cenu zaplatenú za tovar až dňa 08.01.2016 (doklad o vrátení finančnej čiastky za tovar na účet s dátumom 08.01.2016 tvorí prílohu č. 6 k Inšpekčnému záznamu z kontroly v sídle kontrolovanej osoby zo dňa 10.02.2016) na základe dobropisu – faktúra číslo DFZ151724, vystaveného dňa 17.12.2015 (dňa 17.12.2015 zaslal predávajúci e-mail z adresy d. spotrebiteľovi na jeho e-mail m. s uvedením, že na jeho vrátený tovar bol vystavený dobropis, ktorý je v prílohe, s uvedením čísla účtu, na ktorý mu budú peniaze poslané).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona č. 102/2014 Z. z. bolo účastníkovi konania listom zo dňa 26.07.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 01.08.2016.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania nevyjadril. Dňa 17.02.2016 bol orgánu dozoru doručený list zo dňa 11.02.2016 označený ako *Vyjadrenie k spotrebiteľskému podnetu* podpísaný p. L. – Sales manager (ďalej len „vyjadrenie k podnetu“), v ktorom sa uvádzalo, že spoločnosť SHARK Online, a.s. vystavila dobropis DFZ151724, ktorý je aj prílohou podnetu v zákonnej lehote, ale žiaľ zlyhaním ľudského faktora spôsobeným personálnymi zmenami na ekonomickom oddelení a taktiež obdobím mesiaca december, a tým spojených sviatkov dobropis zákazníkovi uhradili v najskoršom termíne, a to 08.01.2016. Spoločnosť SHARK Online, a.s. prijala potrebné opatrenia, aby sa už podobné zlyhanie neopakovalo.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu z kontroly v sídle účastníka konania zo dňa 10.02.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly p. L. – Sales manager zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila pričom len uviedla, že bola oboznámená s predmetom kontroly. Vedenie bude bezodkladne informovať.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu z kontroly v prevádzke Predajňa výpočtovej techniky – SHARK computeres, OC MAX, gen. M.R. Štefánika 426, Trenčín zo dňa 10.02.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. – predavač zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že o vykonanej kontrole bude informovať nadriadených.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení k podnetu orgán dozoru uvádza, že skutočnosť, že účastník konania mal vystaviť dobropis DFZ151724 v zákonom stanovenej lehote považuje za irelevantnú. V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Uvedená povinnosť v danom prípade nebola dodržaná. Skutočnosť, že k nedodržaniu zákonom stanovenej lehoty malo dôjsť zlyhaním ľudského faktora, nemá pre právne posúdenie zisteného skutkového stavu vplyv, nakoľko účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie zákona č. 102/2014 Z. z. objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku zisteného nedostatku.

V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane

spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase vykonaného šetrenia predmetného podnetu. Porušenie zákona má orgán dozoru, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) sankcionovať pokutou od 300 do 16 500 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly v sídle účastníka konania zo dňa 10.02.2016 a v inšpekčnom zázname z kontroly v prevádzke Predajňa výpočtovej techniky – SHARK computers, OC MAX, gen. M.R. Štefánika 426, Trenčín zo dňa 10.02.2016

V zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dozoru pri určení výšky pokuty prihliadol najmä na závažnosť zisteného protiprávneho konania a následky protiprávneho konania. V prípade nedodržania maximálnej zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., dochádza k neoprávnenému zadržaniu finančných prostriedkov spotrebiteľa, ktoré spotrebiteľ vynaložil na kúpu tovaru. Po celý čas tohto protiprávneho konania účastníka konania spotrebiteľ nemôže disponovať so svojimi finančnými prostriedkami, v dôsledku čoho dochádza k poškodzovaniu jeho ekonomických záujmov. Z hľadiska spôsobu porušenia a času trvania protiprávneho konania orgán dozoru prihliadol na skutočnosť, že účastník konania sa s vrátením platieb omeškal, nakoľko odstúpenie od zmluvy bolo vykonané dňa 01.12.2015, pričom k náprave zisteného protiprávneho stavu došlo zo strany účastníka konania dňa 08.01.2016 zaslaním predmetných platieb spotrebiteľovi. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih, uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia, za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

### **Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI 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 Bratislave pre**  
**Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27**

---

číslo: **P/0066/01/2016**

dátum: **31.08.2016**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **Bijou Brigitte s. r. o.**, Piaristická 9, 911 01 Trenčín, IČO: 44 503 105,

kontrola vykonaná dňa 03.03.2016 v prevádzke Bijou Brigitte, OC Polus, Vajnorská 100, 831 04 Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **vydať spotrebiteľovi potvrdenie pri uplatnení reklamácie** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci v mesiacoch september 2015 a november 2015 nevydal 49 spotrebiteľom, ktorí sú uplatnili reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobkov, potvrdenie pri uplatnení reklamácie. Vedúca prevádzkarne p. M. predložila inšpektorom SOI pri výkone kontroly dňa 03.03.2016 doklady z elektronickej registračnej pokladne (ďalej len „ERP“) preukazujúce vrátenie peňazí alebo výmenu výrobku kus za kus, z ktorých vyplynulo, že
  - v mesiaci september 2015 bol 20 spotrebiteľom vymenený výrobok kus za kus, 10 spotrebiteľom boli vrátené peniaze v plnej výške za výrobok,
  - v mesiaci november 2015 bol 9 spotrebiteľom vymenený výrobok kus za kus, 10 spotrebiteľom boli vrátené peniaze v plnej výške za výrobky.

Nevydaním potvrdenia pri uplatnení reklamácie 49 spotrebiteľom došlo k porušeniu **§ 18 ods. 8** 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,

- **vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci v mesiacoch september 2015 a november 2015 nevydal 49 spotrebiteľom, ktorí sú uplatnili reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobkov, písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Vedúca prevádzkarne p. M. predložila inšpektorom SOI pri výkone kontroly dňa 03.03.2016 doklady z ERP preukazujúce vrátenie peňazí alebo výmenu výrobku kus za kus, z ktorých vyplynulo, že
  - v mesiaci september 2015 bol 20 spotrebiteľom vymenený výrobok kus za kus, 10 spotrebiteľom boli vrátené peniaze v plnej výške za výrobok,
  - v mesiaci november 2015 bol 9 spotrebiteľom vymenený výrobok kus za kus, 10 spotrebiteľom boli vrátené peniaze v plnej výške za výrobky.

Nevydaním písomného dokladu o uplatnení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie došlo k porušeniu **§ 18 ods. 9** 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,

- **viest' evidenciu o reklamáciách** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevedol evidenciu o reklamáciách, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 10 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,

### **u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **900,- €**  
(slovom: deväťsto eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-006601016.**

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 03.03.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Bijou Brigitte, OC Polus, Vajnorská 100, 831 04 Bratislava, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 145/2016 a na dodržiavanie 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“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 03.03.2016.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci v mesiacoch september 2015 a november 2015 nevydal 49 spotrebiteľom, ktorí sú uplatnili reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobkov, potvrdenie pri uplatnení reklamácie. Vedúca prevádzkarne p. M. predložila inšpektorom SOI pri výkone kontroly dňa 03.03.2016 doklady z elektronickej registračnej pokladne (ďalej len „ERP“) preukazujúce vrátenie peňazí alebo výmenu výrobku kus za kus, z ktorých vyplynulo, že

- v mesiaci september 2015 bol 20 spotrebiteľom vymenený výrobok kus za kus, 10 spotrebiteľom boli vrátené peniaze v plnej výške za výrobok,
- v mesiaci november 2015 bol 9 spotrebiteľom vymenený výrobok kus za kus, 10 spotrebiteľom boli vrátené peniaze v plnej výške za výrobky.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že predávajúci v mesiacoch september 2015 a november 2015 nevydal 49 spotrebiteľom, ktorí sú uplatnili reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobkov, písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Vedúca prevádzkarne p. M. predložila inšpektorom SOI pri výkone kontroly dňa 03.03.2016 doklady z ERP preukazujúce vrátenie peňazí alebo výmenu výrobku kus za kus, z ktorých vyplynulo, že

- v mesiaci september 2015 bol 20 spotrebiteľom vymenený výrobok kus za kus, 10 spotrebiteľom boli vrátené peniaze v plnej výške za výrobok,
- v mesiaci november 2015 bol 9 spotrebiteľom vymenený výrobok kus za kus, 10 spotrebiteľom boli vrátené peniaze v plnej výške za výrobky.

Pri výkone kontroly bolo zároveň zistené, že predávajúci nevedol evidenciu o reklamáciách.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 8, ods. 9 a ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 10.08.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 17.08.2016.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania vyjadril listom zo dňa 22.08.2016, doručeným orgánu dozoru dňa 23.08.2016, v ktorom uviedol, že žiadnemu zo 49 spotrebiteľov, ktorých sa týkajú zistené nedostatky pri vybavovaní reklamácií, nebola spôsobená škoda. Každá reklamácia z uvedených 49 uplatnených reklamácií bola vybavená spôsobom, ktorý je v súlade so zákonom (t.j. výmena tovaru za nový tovar alebo vrátenie peňazí v plnej výške za tovar), načas a k spokojnosti reklamujúceho zákazníka. Nedostatky zistené pri kontrole tunajšou inšpekciou sa týkali formálnych, hoci si účastník konania uvedomuje, že dôležitých pochybení ako je nevydanie potvrdenia pri uplatnení reklamácie a nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Účastník konania si ale dovoľuje ešte raz zdôrazniť, že žiadna z týchto formálnych chýb nebola na ujmu žiadnemu z reklamujúcich zákazníkov, keďže ich reklamácie boli vybavené včas a plne v súlade so zákonom. Účastník konania bezodkladne po oboznámení sa s nedostatkami zistenými tunajším Inšpektorátom prijal opatrenia na nápravu a predchádzanie ďalšiemu podobnému porušovaniu. Účastník konania nepopiera, že došlo k pochybeniu zo strany predavačiek, keď reklamujúcim zákazníkom nevydali potvrdenia pri uplatnení reklamácií ani písomný doklad o vybavení reklamácií do 30 dní odo dňa ich uplatnenia, avšak s poukázaním na všetky okolnosti prípadu je zrejmé, že reklamácie zákazníkov boli riadne a včas vybavené a zistené nedostatky boli formálneho charakteru. Nakoľko reklamácie zákazníkov boli vybavené jedným zo zákonných foriem, t.j. výmenou reklamovaného tovaru za nový alebo vrátenie peňazí v plnej výške za tovar, čím boli reklamačné konania včas a riadne ukončené až na vyššie zmienené formálne nedostatky, účastník konania by chcel požiadať o zohľadnenie týchto skutočností pri určovaní výšky pokuty v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania by chcel tiež vyjadriť ľútosť nad vzniknutou situáciou a nad ťažkosťami, ktoré zákazníkom v dôsledku nich mohli vzniknúť. Účastníkovi konania záleží na spokojnosti zákazníkov, a preto sa snaží vybavovať všetky reklamácie v súlade so zákonmi a k plnej spokojnosti zákazníkov, pričom plne rešpektuje zákonom priznané práva a požiadavky zákazníkov a je ochotný plne spolupracovať s tunajšou inšpekciou pri odstraňovaní zistených pochybení. Účastník konania vyjadruje presvedčenie, že Inšpektorát vezme pri vydávaní rozhodnutia do úvahy toto stanovisko, ako aj fakt, že všetky nedostatky boli bezodkladne po ich zistení odstránené, záujmy spotrebiteľov neboli dlhodobo ohrozené a skutočnému poškodeniu práv spotrebiteľov nedošlo.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 03.03.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly – vedúca prevádzkarne p. M. uviedla, že reklamáciu riešia ihneď na mieste, reklamáciou alebo vrátením peňazí. Inšpekčný záznam odovzdá vedeniu.

Dňa 08.03.2016 bol orgánu dozoru doručený e-mail zo dňa 08.03.2016, odoslaný z e-mailovej adresy I., podpísaný p. I., v ktorom p. S. uviedla stanovisko k spotrebiteľskému podaniu č. 145/2016. Spoločnosť Bijou Brigitte s. r. o. reaguje na reklamácie a želania zákazníkov veľmi kulantne a ponúka im výmenu tovaru za rovnaký tovar, iný tovar, poukážku alebo hotovosť. Spoločnosť vychádza z toho, že zistenie orgánu dozoru je jediným prípadom, kedy reklamácia žiaľ vybavená nebola. Zamestnanci spoločnosti sú o spôsobe vybavovania reklamácií poučení, ale momentálne nevedia zistiť, ktorá predávajúca bola za vybavenie danej reklamácie zodpovedná. Vzhľadom na zistenia orgánu dozoru budú všetci zamestnanci

o spôsobe vybavovania reklamácií a evidovania reklamácií poučení opakovane. Spoločnosti je veľmi ľúto, že daná reklamácia nebola riadne vybavená a zákazníkcke túto reklamáciu samozrejme podľa jej želania vybaví a zaevidujú.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

K vyššie uvedeným vyjadreniam orgán dozoru uvádza, že účastník konania a ani p. S. a p. S. svojimi vyjadreniami nespochybnili zistené protiprávne konanie. V súlade s ustanovením § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný reklamáciu spotrebiteľa prijať, zaevidovať, vydať spotrebiteľovi potvrdenie pri uplatnení reklamácie ako i písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Podľa § 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. Vzhľadom k tomu orgán dozoru nespochybňuje skutočnosť, že predávajúci vybavil reklamácie 49 spotrebiteľov niektorým z vyššie uvedených zákonných spôsobov a rovnako nespochybňuje ani dodržanie zákonnej lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie. Pri výkone kontroly však bolo zistené, že účastník konania 49 spotrebiteľom nevydal potvrdenie pri uplatnení reklamácie a ani písomný doklad o uplatnení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia ako vyžaduje zákon o ochrane spotrebiteľa, a teda formálny postup pri vybavovaní reklamácií spotrebiteľov účastník konania nedodrжал. Vyjadrenie účastníka konania, a síce, že žiadnemu zo 49 spotrebiteľov nebola spôsobená škoda, považuje orgán dozoru za právne irelevantné. V zmysle § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie a zároveň podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa má predávajúci jednoznačne stanovenú povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti, a preto pre konštatovanie porušenia povinnosti zo strany účastníka konania nie je rozhodujúce, či spotrebiteľovi bola, resp. nebola spôsobená ujma. V tejto súvislosti orgán dozoru zároveň poukazuje na to, že nevydaním potvrdenia pri uplatnení reklamácie ako i písomného dokladu o vybavení reklamácie dochádza k znevýhodneniu postavenia spotrebiteľa v predmetnom zmluvnom vzťahu, nakoľko spotrebiteľ nedisponuje relevantným dokladom preukazujúcim jednak skutočnosť, že si u predávajúceho uplatnil právo zo zodpovednosti za vady výrobku a zároveň ani dokladom o tom, akým spôsobom a kedy bola jeho reklamácia vybavená a vzhľadom k tomu v prípade podniknutia ďalších krokov môže byť pozícia spotrebiteľa značne oslabená. Uvedené doklady majú navyše význam aj z dôvodu kontroly dodržania zákonom stanovenej lehoty pre vybavenie reklamácie. Ku skutočnosti, že účastník konania prijal okamžité opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov orgán dozoru uvádza, že odstránenie nedostatkov následne po vykonanej kontrole je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia 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. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly.

K vyjadreniu p. S. ohľadom reklamácie spotrebiteľky orgán dozoru uvádza, že uvedené vyjadrenie považuje v danom prípade za právne irelevantné, nakoľko v predmetnom

správnom konaní je účastník konania postihovaný pre porušenie povinností predávajúceho vyplývajúcich z ustanovení § 18 ods. 8, ods. 9 a ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to vydať spotrebiteľovi potvrdenie pri uplatnení reklamácie, vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a viesť evidenciu o reklamáciách v zákonom požadovanom rozsahu.

V zmysle § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

V zmysle § 18 ods. 9 cit. zákona predávajúci je 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.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400,00 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na následky zisteného protiprávneho konania. Nevydaním písomného dokladu o uplatnení a tiež o vybavení reklamácie nebolo spotrebiteľovi umožnené, aby mal k dispozícii doklad preukazujúci skutočnosť, že spotrebiteľ výrobok reklamoval a tiež o tom, akým spôsobom predávajúci reklamáciu vybavil. Nevydanie relevantného dokladu o spôsobe vybavenia reklamácie zo strany predávajúceho znemožňuje spotrebiteľovi v prípade potreby preukázať čas trvania reklamačného konania potrebný pre počítanie ďalšieho trvania záručnej lehoty a súčasne mu neumožňuje 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. Orgán dozoru ďalej prihliadol na skutočnosť, že nedodržaním povinnosti viesť evidenciu o reklamáciách môže byť spotrebiteľovi sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich mu z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Evidencia o reklamáciách je dôležitým zdrojom informácií taktiež pre kontrolné orgány pri kontrole postupu predávajúcich pri vybavovaní reklamácií a následnom posúdení

závažnosti ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľa v prípade uplatnenia zodpovednosti predávajúceho za vady výrobku. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih, uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia, za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

**Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI 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 Bratislave pre**  
**Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27**

---

číslo: **P/0154/01/2016**

dátum: **31.08.2016**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **MANGO SLOVENSKO s.r.o.**, Križkova 9, 811 04 Bratislava,  
IČO: 36 699 543,

kontrola vykonaná dňa 04.06.2016 v prevádzke MANGO – predaj textilu, Pribinova 8, Bratislava

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) zistené, že v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzke MANGO – predaj textilu, Pribinova 8, Bratislava nenachádzal reklamačný poriadok v žiadnej forme, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 1** 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,
- **viest' evidenciu o reklamáciách** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že predávajúci pre kontrolovanú prevádzku MANGO – predaj textilu, Pribinova 8, Bratislava nevedol evidenciu o reklamáciách, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 10** 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,

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **450,- €**  
(slovom: štyristopäťdesiat eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukázkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01540116**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 04.06.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke MANGO – predaj textilu, Pribinova 8, Bratislava zameranú na dodržiavanie 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 na prešetrenie podnetu evidovaného pod č. 460/2016, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 04.06.2016.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzke MANGO – predaj textilu, Pribinova 8, Bratislava nenachádzal reklamačný poriadok v žiadnej forme.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI ďalej zistené, že predávajúci pre kontrolovanú prevádzku MANGO – predaj textilu, Pribinova 8, Bratislava nevedol evidenciu o reklamáciách.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 1 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 05.08.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 10.08.2016.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Dňa 18.08.2016 bol orgánu dozoru doručený list zo dňa 16.08.2016 označený ako *Vyjadrenie k zisteným nedostatkom* (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorom účastník konania po zhrnutí skutkového stavu uviedol, že účastník konania vykonáva svoju činnosť na Slovensku už dlhé časové obdobie, pričom medzi hlavné priority obchodného prístupu účastníka konania patrí dodržiavanie platných právnych predpisov a realizovanie maloobchodného predaja spôsobom, ktorý bude rešpektovať potreby a oprávnené záujmy spotrebiteľov na Slovensku. Vedenie účastníka konania sa usiluje zodpovedne vyhodnocovať všetky situácie, v ktorých by mohlo dôjsť k riziku porušenia právnych predpisov, či prípadnému poškodeniu práv spotrebiteľov, a prijímať vhodné opatrenia na predchádzanie vzniku takýchto negatívnych javov, účastník konania taktiež pravidelne zdôrazňuje svojim zamestnancom a spolupracovníkom potrebu dodržiavať uvedené prístupy, ako aj spolupracovať pri výkone kontrol zo strany príslušných orgánov, vrátane SOI. Aj v tomto kontexte účastníka konania osobitne mrzí situácia, ktorá nastala v tomto prípade, ako aj zistené nedostatky. Účastník konania sa za predmetné nedostatky, ku ktorým došlo v jeho prevádzke Eurovea, ospravedlňuje. Úmyslom účastníka konania nebolo žiadnym spôsobom poškodiť práva spotrebiteľov ani sa dopustiť porušenia príslušných právnych predpisov. Skutočnosť, že účastník konania v čase kontroly SOI nemal reklamačný poriadok a evidenciu o reklamáciách v prevádzke Eurovea, bola spôsobená jednorazovou reorganizáciou, ktorá v danom čase u účastníka konania v prevádzke Eurovea prebiehala. Účastník konania v snahe vyriešiť vzniknutú situáciu a odstrániť všetky prípadné nedostatky v čo možno v najkratšom čase, vrátil poškodenej spotrebiteľke peniaze za reklamovaný tovar okamžite po vykonaní kontroly zo strany SOI (dňa 6. júna 2016), a súčasne okamžite po vykonaní kontroly SOI dňa 4. júna 2016 zaviedol vo svojej prevádzke Eurovea evidenciu reklamácií a reklamačný poriadok, pričom predmetný reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi. Vo vyjadrení účastníka konania ďalej uviedol, že potvrdzuje, že aj do budúca bude osobitne dohliadať na to, aby jeho evidencia reklamácií a reklamačný poriadok spĺňali všetky zákonné požiadavky. Vzhľadom na vyššie uvedené si účastník konania týmto dovoľuje zdvorilo požiadať SOI, aby pri ukladaní prípadnej pokuty zohľadnila okolnosti, v dôsledku ktorých došlo k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa zo strany účastníka konania (jednorazové reorganizačné zmeny), ako aj snahu účastníka konania odstrániť zistené nedostatky čo možno v najkratšom čase (odstránenie nedostatkov prebehlo bezodkladne po ukončení kontroly SOI). Účastník



konania taktiež považuje za potrebné poukázať na to, že účastník konania sa do budúcnosti vyvaruje vzniku takýchto situácií, ako aj situácií, pri ktorých by mohli byť porušené akékoľvek právne predpisy.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 04.06.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly p. J. uviedla, že spotrebiteľka bola v čase kontroly viackrát kontaktovaná (telefónicky) za účelom prehodnotenia reklamácie, tzv. vrátenia finančnej čiastky 29,99,-. Nakoľko nedvíhala telefón, bude táto finančná čiastka pripravená na prevádzke po predložení dokladu o kúpe. Za vzniknuté komplikácie sa ospravedľujú.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení orgán dozoru uvádza, že vo vyjadrení uvádzané tvrdenia nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za nedostatky uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. K argumentom účastníka konania, že ho vzniknutá situácia osobitne mrzí, ako i zistené nedostatky, za čo sa účastník konania ospravedľnil, ako i že nebolo úmyslom účastníka konania žiadnym spôsobom poškodiť práva spotrebiteľov ani sa dopustiť porušenia príslušných právnych predpisov, orgán dozoru uvádza, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie povinností stanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda subjektívna stránka spočívajúca v zavinení (či už úmyselnom alebo nedbanlivostnom), ako i skutočnosti vzťahujúce sa k subjektívnej stránke správneho deliktu (zámer, cieľ, motív a pod.) sú z hľadiska vyvodenia administratívnoprávnej zodpovednosti za konanie uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu. Námietku účastníka konania, že v čase kontroly SOI nemal reklamačný poriadok a evidenciu reklamácií, čo malo byť spôsobené jednorazovou reorganizáciou, orgán dozoru hodnotí ako uvedenie subjektívnej príčiny vzniku zistených nedostatkov, ktorá však nie je dôvodom zbavujúcim účastníka konania zodpovednosti za zistené nedostatky. K argumentom účastníka konania, že okamžite po vykonaní kontroly SOI dňa 04.06.2016 zaviedol v predmetnej prevádzke evidenciu reklamácií a reklamačný poriadok, ktorý je umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, ako i že do budúcnosti bude osobitne dohliadať na to, aby jeho evidencia reklamácií a reklamačný poriadok spĺňali všetky zákonné požiadavky, si orgán dozoru dovoľuje poukázať, že odstránenie nedostatkov následne po vykonanej kontrole je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia 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. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav, zistený v čase kontroly. K argumentu, že v snahe vyriešiť vzniknutú situáciu a odstrániť všetky prípadné nedostatky v čo možno najkratšom čase, vrátil poškodenej spotrebiteľke peniaze za reklamovaný tovar, orgán dozoru uvádza, že uvedená skutočnosť je pre právne posúdenie zisteného skutkového stavu irelevantná, nakoľko sa netýka predmetu vedeného správneho konania.

Skutočnosť uvádzanú do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 04.06.2016 osobou prítomnou pri výkone kontroly p. J., považuje orgán dozoru za irelevantnú. Pre úplnosť však orgán dozoru konštatuje, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu pri výkone kontroly postupuje z úradnej povinnosti, pričom pri tejto činnosti využíva podnety spotrebiteľov, pričom ak zistí porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa pristúpi k vyvodu administratívnoprávnej zodpovednosti za predmetné porušenie. Pri výkone

kontroly boli zistené nedostatky uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, pričom pre vyvodenie administratívnoprávnej zodpovednosti je v danom prípade prípadné vrátenie finančných prostriedkov spotrebiteľke, na základe podnetu ktorej bola kontrola vykonaná, irelevantné.

V zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

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.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 04.06.2016 a z vyjadrenia.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania. Reklamačný poriadok je pre spotrebiteľa dôležitý, nakoľko prostredníctvom neho je informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie, kde možno reklamáciu uplatniť, prostredníctvom reklamačného poriadku tiež predávajúci informuje spotrebiteľa o jeho právach a im zodpovedajúcich povinnostiach predávajúceho. Pri nezabezpečení reklamačného poriadku spotrebiteľovi hrozí nedodržanie niektorej z podmienok reklamácie. Zákomom o ochrane spotrebiteľa garantovaný stupeň ochrany bol oslabený i tým, že účastník konania v kontrolovanej prevádzke nevedol evidenciu reklamácií, ktorej okrem jej evidenčného charakteru prináleží predovšetkým status dôležitého zdroja informácií pre kontrolné orgány pri kontrole postupu predávajúcich pri vybavovaní reklamácií a následnom posúdení závažnosti ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľa v prípade uplatnenia zodpovednosti predávajúceho za vady výrobku. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na následky zisteného protiprávneho konania. V dôsledku absencie reklamačného poriadku a tým informácií o podmienkach a spôsobe reklamácie, o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv môže byť priemerný spotrebiteľ ukrátený na svojich právach, v dôsledku čoho môže dôjsť i k poškodeniu jeho ekonomických záujmov. Orgán dozoru ďalej prihliadol na skutočnosť, že nedodržiavaním povinnosti viesť evidenciu o reklamáciách, môže byť spotrebiteľovi sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich mu z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov a zároveň dochádza k podstatnému sťaženiu postupu kontrolného orgánu pri zisťovaní

dodržiavania oprávnených záujmov spotrebiteľov v rámci reklamačného procesu. Orgán dozoru zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie a ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih, uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

**Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI 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 Bratislave pre**  
**Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27**

---

číslo: P/0324/01/2015

dátum: 30.08.2016

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov

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

účastníkovi konania: **SAF INVESTMENT, s.r.o.**, Rybníčná 40, 831 06 Bratislava – Vajnory, IČO: 36 285 820,

kontrola vykonaná dňa 13.08.2015 a 04.12.2015 v sídle spoločnosti SAF INVESTMENT, s.r.o., Rybníčná 40, 831 06 Bratislava – Vajnory, IČO: 36 285 820,

**pre porušenie zákazu používania nekalej obchodnej praktiky vo forme agresívnej obchodnej praktiky**

- pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania zaslal spotrebiteľovi p. J., list s označením Vec Predžalobná výzva na zaplatenie – posledná výzva! (Dátum podania: 08.06 2015, Číslo správy: cfh/4204), v ktorom spotrebiteľovi oznamuje, že na základe udelenej plnej moci a uzatvorení zmluvy o inkase pohľadávok s jeho klientom C. boli účastníkovi konania poskytnuté osobné údaje spotrebiteľa, za účelom vymáhania nižšie uvedenej pohľadávky klienta, a nakoľko spotrebiteľ ani po predchádzajúcich upozorneniach dlžnú sumu doposiaľ nezaplatil, nevyužil možnosť mimosúdneho vyrovnania v splátkach, ani na jeho záväzok nereagoval, týmto účastník konania posledný krát spotrebiteľa vyzýva k okamžitej úhrade dlžnej sumy vo výške 862, 33 EUR. V predmetnej výzve bolo súčasne uvedené, že nesplnenie záväzku k úhrade v súlade s touto výzvou bude viesť k ďalším právnym krokom, s cieľom uspokojenia pohľadávky klienta súdnou a exekučnou cestou. Dlžná suma sa v takom prípade zvýši o ďalšie náklady, ktoré klientovi vzniknú v súvislosti s vymožením a to všetko s možným priamym dopadom na osobný majetok spotrebiteľa. Spotrebiteľ bol vyzvaný na využitie poslednej príležitosti vyhnúť sa ďalším nevyhnutným krokom so súdnym a následne exekučným konaním, úhradou dlhu spôsobom vo výzve uvedeným. V pravom dolnom rohu listu pri identifikácii účastník konania použil odtlačok okrúhlej pečiatky s textom Register Okresného súdu BA I, zložka č. 39793/B, SAF VINDIKÁCIA (text po obvode odtlačku pečiatky), REFERÁT EXEKÚCIÍ POHLADÁVOK (text v centrálnej časti odtlačku pečiatky). Posúdením charakteru použitej pečiatky, ako aj povahy predloženej listiny, má orgán dozoru za to, že použitá pečiatka s vyššie špecifikovaným textom je spôsobilá u priemerného spotrebiteľa vzbudiť dôvodnú obavu, že sa jedná o nútený výkon rozhodnutia, resp. exekúciu. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania vymáhajúci pohľadávku v mene svojho klienta, t.j. spoločnosti C.. vo vzťahu k spotrebiteľovi využil silnejšie postavenie, vyvíjal neprimeraný nátlak pod hrozbou, že podnikne kroky, ktoré nemožno podniknúť legálne (účastník konania nevykonáva podľa zákona nútený výkon exekučných titulov), nakoľko použitá pečiatka vzbudzovala dojem, že účastník konania disponuje oprávneniami, ktoré mu v skutočnosti neprislúchajú,

t.j. takýmto konaním došlo k nekalým obchodným praktikám vo forme agresívnej obchodnej praktiky. Uvedená obchodná praktika má negatívny dopad vo vzťahu k spotrebiteľovi, nakoľko je spôsobilá významne zhoršiť správanie priemerného spotrebiteľa, a tým môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Uvedením konaním došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 2 písm. q)** 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,

### u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **300,- €**,  
(slovom tristo eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03240115.**

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.08.2015 a 04.12.2015 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj v sídle spoločnosti SAF INVESTMENT, s.r.o., Rybníčná 40, 831 06 Bratislava – Vajnory, IČO: 36 285 820 (ďalej len „účastník konania“) kontrolu zameranú na prešetrenie podania spotrebiteľa p. J., postúpeného Inšpektorátom SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, evidovaného pod č. 756/2015 a na dodržiavanie ustanovení 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“). Výsledok vykonanej kontroly je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 13.08.2015 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 04.12.2015.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania zaslal spotrebiteľovi p. J. list s označením Vec Predžalobná výzva na zaplatenie – posledná výzva! (Dátum podania: 08.06 2015, Číslo správy: cfh/4204), v ktorom spotrebiteľovi oznamuje, že na základe udelenej plnej moci a uzatvorenia zmluvy o inkase pohľadávok s jej klientom C. boli účastníkovi konania poskytnuté osobné údaje spotrebiteľa, za účelom vymáhania nižšie uvedenej pohľadávky klienta, a nakoľko spotrebiteľ ani po predchádzajúcich upozorneniach dlžnú sumu doposiaľ nezaplatil, nevyužil možnosť mimosúdneho vyrovnania v splátkach, ani na jeho záväzok nereagoval, týmto účastník konania posledný krát spotrebiteľa vyzýva k okamžitej úhrade dlžnej sumy vo výške 862, 33 EUR. V predmetnej výzve bolo súčasne uvedené, že nesplnenie záväzku k úhrade v súlade s touto výzvou bude viesť k ďalším právnym krokom, s cieľom uspokojenia pohľadávky klienta súdnou a exekučnou cestou. Dlžná suma sa v takom prípade zvýši o ďalšie náklady, ktoré klientovi vzniknú v súvislosti s vymožením a to všetko s možným priamym dopadom na osobný majetok spotrebiteľa. Spotrebiteľ bol vyzvaný na využitie poslednej príležitosti vyhnúť sa ďalším nevyhnutným krokom so súdnym a následne exekučným konaním, úhradou dlhu spôsobom vo výzve uvedeným. V pravom dolnom rohu listu pri identifikácii účastníka konania použil odtlačok okrúhlej pečiatky s textom Register Okresného súdu BA I, zložka č. 39793/B, SAF VINDIKÁCIA (text po obvoде odtlačku pečiatky), REFERÁT EXEKÚCIÍ POHLADÁVOK (text v centrálnej časti odtlačku pečiatky). Posúdením charakteru použitej pečiatky, ako aj povahy predloženej listiny, má orgán dozoru za to, že použitá pečiatka s vyššie špecifikovaným textom je spôsobilá u priemerného spotrebiteľa vzbudiť dôvodnú obavu, že sa jedná o nútený výkon

rozhodnutia, resp. exekúciu. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania vymáhajúci pohľadávku v mene svojho klienta, t.j. spoločnosti C.. vo vzťahu k spotrebiteľovi využil silnejšie postavenie, vyvíjal neprimeraný nátlak pod hrozbou, že podnikne kroky, ktoré nemožno podniknúť legálne (účastník konania nevykonáva podľa zákona nútený výkon exekučných titulov), nakoľko použitá pečiatka vzbudzovala dojem, že účastník konania disponuje oprávneniami, ktoré mu v skutočnosti neprislúchajú, t.j. takýmto konaním došlo k nekalým obchodným praktikám vo forme agresívnej obchodnej praktiky. Uvedená obchodná praktika má negatívny dopad vo vzťahu k spotrebiteľovi, nakoľko je spôsobilá významne zhoršiť správanie priemerného spotrebiteľa, a tým môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Uvedením konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 2 písm. q) zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako osoba podľa § 9a zákona o ochrane spotrebiteľa zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 21.07.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 29.07.2016.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania nevyjadril. Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 04.12.2015 osoba prítomná pri výkone kontroly p. Ing. S. zistený protiprávny skutkový stav nijakým spôsobom nespochybnila, pričom len uviedla, že oboznámi konateľa spoločnosti s danou skutočnosťou.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu osoba prítomná pri výkone kontroly p. Mgr. E. (ktorý bol konateľom účastníka konania do 05.11.2015) uviedla, že k podnetu č. 756 uvádza nasledovné: predmetnú okrúhlu pečiatku na ich upomienkach nepoužívajú od cca februára 2015, presnejšie od dátumu, kedy boli SOI vyzvaní k nápravným opatreniam. Pri zmene všetkých kontroverzných textov na upomienkach požiadali ich poštového distribútora aj o vypustenie pečiatok. Keďže ďalšiu tlač nekontrolovali, nevedeli, že jedna pečiatka zostala zrejme nedopatrením na výzvach. O tomto fakte sa osoba prítomná pri výkone kontroly dozvedela až pri návšteve inšpektoriek SOI. Upozorňujú na fakt, že nie je dôvod ich viniť z účelu vyvolať zameniteľnosť napr. s exekútorským úradom, keďže na tej istej upomienke sa popri okrúhlej pečiatke nachádza aj iná, veľmi výrazná pečiatka „Predsúdna výzva“, jednoznačne preukazujúca to, že pohľadávka nebola ani len žalovaná. Na predmetnej okrúhlej pečiatke, ktorá je predmetom obvinenia z nekalej praktiky, nie je označenie Okresný súd, ale Register okresného súdu, kde je ich spoločnosť zaregistrovaná, spolu s číslom a vložkou. Jej tvar samozrejme nemôže byť dôvodom ich podozrievať z agresie. Napriek tomu sú ochotní znova požiadať ich dodávateľa poštových služieb, aby predmetnú pečiatku nepoužíval.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

Ku skutočnostiam uvedeným do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 13.08.2015 osobou prítomnou pri výkone kontroly p. Mgr. E. (v predmetnom čase konateľom účastníka konania) orgán dozoru uvádza, že skutočnosť, že okrúhlu pečiatku účastník konania nepoužíva od cca februára 2015, po tom čo boli SOI vyzvaní k nápravným opatreniam,

poštového distribútora požiadali o upustenie pečiatok a keďže ďalšiu tlač upomienok nekontrolovali, nevedeli že jedna pečiatka zostala zrejme nedopatrením na výzvach hodnotí orgán dozoru z hľadiska zbavenia sa zodpovednosti za predmetný skutok ako irelevantnú. Orgán dozoru má za preukázané, že účastník konania sa konaním opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dopustil porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom za jeho dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na skutočnosť, že k porušeniu malo dôjsť nedopatrením.

K námietke, že na tej istej upomienke sa okrem okrúhlej pečiatky nachádza aj iná, veľmi výrazná pečiatka „Predsúdna výzva“, čo má jednoznačne preukazovať, že pohľadávka nebola ani žalovaná, si orgán dozoru dovoľuje poukázať na skutočnosť, že od priemerného spotrebiteľa nedisponujúceho znalosťami v oblasti záväzkových právnych vzťahov a z oblasti vymáhania pohľadávok, nemožno očakávať odbornú znalosť štandardného vymáhacieho procesu a vopred predpokladať, že spotrebiteľ bude v danom prípade od pojmu Predsúdna výzva odvodzovať, že účastník konania v predmetnom štádiu nedisponuje exekučným titulom, teda že predmetnú pohľadávku nemožno postihnúť núteným výkonom rozhodnutia. Obdobne i námietka, že na okrúhlej pečiatke nie je označenie Okresný súd ale Register Okresného súdu, nie je skutočnosťou, ktorá by účastníka konania zbavovala zodpovednosti za porušenie zákazu používania nekalých obchodných praktík vo forme agresívnej obchodnej praktiky, a to konaním uvedeným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Uvedená pečiatka, tak ako je popísané vo výroku tohto rozhodnutia (posúdením jej charakteru ako aj povahy predloženej listiny), bola spôsobilá u priemerného spotrebiteľa vzbudiť dôvodnú obavu, že sa jedná o nútený výkon rozhodnutia, resp. exekúciu. V centrálnej časti pečiatky sa nachádzal text v znení REFERÁT EXEKÚCIÍ POHLĎÁVOK, pričom orgán dozoru v tejto súvislosti opätovne prízvukuje, že priemerný spotrebiteľ v dôsledku absencie odborných znalostí i skúseností v danej oblasti, nie je schopný dospieť k jednoznačnému záveru, že v skutočnosti sa nejedná, o exekúciu. Na spotrebiteľa, ktorý sa nachádza v znevýhodnenom postavení, aj pokiaľ ide o úroveň informovanosti je tak vyvíjaný neprimeraný nátlak a to pod hrozbou, že účastník konania, zneužívajúc svoje silnejšie postavenie, podnikne kroky, ktoré nemožno podniknúť legálne.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky.

Zákonnú definíciu pojmu obchodnej praktiky upravuje § 2 písm. p) zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého je ňou konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.

Podľa § 2 písm. q) zákona o ochrane spotrebiteľa sa agresívnou obchodnou praktikou rozumie konanie, ktoré obtiažovaním, nátlakom vrátane použitia fyzickej sily alebo neprimeraným vplyvom podstatne zhoršuje alebo je spôsobilé významne zhoršiť slobodu výberu alebo správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k výrobku a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

V zmysle článku 2 písm. d) SMERNICE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 („smernica o nekalých obchodných praktikách“) (ďalej len smernica o nekalých obchodných praktikách) predstavujú „obchodné praktiky podnikateľov voči spotrebiteľom“ (ďalej tiež „obchodné praktiky“) akékoľvek konanie, opomenutie, spôsob správania alebo vyjadrenie, obchodná komunikácia vrátane

reklamy a marketingu obchodníka, priamo spojené s podporou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľom.

V zmysle článku 2 písm. c) smernice o nekalých obchodných praktikách sa produktom rozumie akýkoľvek tovar alebo služba vrátane nehnuteľností, práva a záväzku.

V zmysle čl. 8 predmetnej smernice sa obchodná praktika sa považuje za agresívnu, ak v skutkovej súvislosti, berúc do úvahy všetky jej črty a okolnosti, obťažovaním, nátlakom vrátane použitia fyzickej sily alebo neprimeraným vplyvom podstatne zhoršuje alebo je spôsobilá významne zhoršiť slobodu výberu alebo správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

V zmysle § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

V zmysle § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je v prílohe č. 1.

Podľa § 9 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení, či sa v agresívnej obchodnej praktike používa obťažovanie, nátlak vrátane použitia fyzickej sily alebo neprimeraný vplyv, berú sa do úvahy

- a) jej načasovanie, miesto, povaha alebo dĺžka trvania,
- b) použitie hrozby alebo hanlivého jazyka alebo správania,
- c) zneužívanie predávajúcim osobného nešťastia alebo okolnosti, ktoré sú predávajúcemu známe a ktoré sú také vážne, že môžu zhoršiť úsudok spotrebiteľa, na ovplyvnenie rozhodnutia spotrebiteľa so zreteľom na produkt,
- d) sťažujúce alebo neprimerané mimozmluvné prekážky, ktoré dáva predávajúci, ak si spotrebiteľ želá vykonať práva podľa zmluvy vrátane práva vypovedať zmluvu alebo zmeniť produkt alebo predávajúceho,
- e) hrozba podniknúť kroky, ktoré nemožno podniknúť legálne.

Podľa § 9a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa povinnosti podľa § 4 ods. 2 a 8, § 4a až 5a a § 7 až 9 sa vzťahujú aj na osobu, ktorá v mene veriteľa alebo vo vlastnom mene vymáha pohľadávky vyplývajúce zo spotrebiteľskej zmluvy.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia, osoby podľa § 9a zákona o ochrane spotrebiteľa dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66.400,- €.

Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 13.08.2015 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 04.12.2015.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania. Použitím nekalej obchodnej praktiky vo forme agresívnej obchodnej praktiky dochádza k neprimeranému zneužívaniu silnejšieho postavenia osoby vymáhajúcej



pohľadávky vyplývajúcej zo spotrebiteľskej zmluvy. Použitím nekalej obchodnej praktiky vo forme agresívnej obchodnej praktiky, ktorá je zakázaná, boli porušené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Po vyhodnotení charakteru neprimeraného nátlaku vyvíjaného na spotrebiteľa pod hrozbou, že účastník konania podnikne kroky, ktoré nemožno podniknúť legálne, vyhodnotil orgán dozoru konanie účastníka konania ako porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania. Porušenie zákazu nekalých obchodných praktík vo forme agresívnej obchodnej praktiky má negatívny dopad vo vzťahu k spotrebiteľovi a je spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii (pristúpi na účastníkom konania požadovanú úhradu sumy), ktoré by inak neurobil. Porušenie zákazu nekalých obchodných praktík, vo forme agresívnej obchodnej praktiky, v dôsledku ktorého môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, hodnotí správny orgán ako privodzujúce možnosť ujmy spotrebiteľovi. Priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami z oblasti záväzkových právnych vzťahov a z oblasti vymáhania pohľadávok, ktorý sa v spotrebiteľskom zmluvnom vzťahu nachádza v znevýhodnenom postavení, aj pokiaľ ide o úroveň informovanosti, nevie posúdiť prípadný rozpor predmetnej výzvy (resp. pečiatky) s právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa, pričom táto v ňom vzbudzuje dôvodnú obavu, že v skutočnosti ide o nútený výkon rozhodnutia, resp. exekúciu, teda môže dôjsť k ovplyvneniu ekonomického správania spotrebiteľa a tým i k ohrozeniu, resp. poškodeniu jeho finančných záujmov. Vzhľadom k uvedenému orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na ochranu ekonomických záujmov, vzhľadom na zistený nedostatok v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako osoba podľa § 9a zákona o ochrane spotrebiteľa, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené povinnosti podľa § 4 ods. 2 a 8, § 4a až 5a a § 7 až 9, ktoré sa vzťahujú aj na osobu, ktorá v mene veriteľa alebo vo vlastnom mene vymáha pohľadávky vyplývajúce zo spotrebiteľskej zmluvy. Zo strany správneho orgánu bola súčasne zohľadnená skutočnosť, že v porovnaní s predchádzajúcimi zisteniami orgánu dozoru, v nadväznosti na ktoré bola účastníkovi konania právoplatným rozhodnutím č. SK/0705/99/2015 zo dňa 28.10.2015 uložená sankcia vo výške 12 000,- €, došlo v danom prípade k úprave znenia jednotlivých výziev, pričom nedostatok bol naďalej zistený len vo vyobrazení predmetného odtlačku pečiatky.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih, uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia, za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

### **Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI 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 Bratislave pre**  
**Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27**

---

číslo: **P/0422/01/2015**

dátum: **19.08.2016**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **ABC facility, a. s.**, Jégého 16, 821 08 Bratislava, IČO: 36 823 546,

kontrola vykonaná dňa 12.06.2015 na adrese Jégého 8, 821 08 Bratislava a dňa 30.06.2015 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj za prítomnosti predsedu predstavenstva účastníka konania p. M.,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako správca bytového domu nevybavil reklamáciu

1 . spotrebiteľky pani JUDr. K., zameranú na správnosť Opravného vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu (obdobie 01.01.2013 - 31.12.2013) zo dňa 30.07.2014, uplatnenú listom „*Námietky proti Opravnému vyúčtovaniu nákladov spojených s užívaním bytu*“ zo dňa 26.08.2014, doručeným účastníkovi konania dňa 05.09.2014 a listom „*Doplnenie Námietok proti Opravnému vyúčtovaniu nákladov spojených s užívaním bytu*“ zo dňa 03.09.2014,

2 . spotrebiteľky pani K., zameranú na správnosť Opravného vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu (obdobie 01.01.2013 - 31.12.2013) zo dňa 30.07.2014, uplatnenú listom „*Reklamácia vyúčtovania za rok 2013 – evidenčné číslo priestoru uvedené vo vyúčtovaní za rok 2013 1010814271, inak nebytový priestor/byt číslo 1427*“ zo dňa 20.08.2014, doručeným účastníkovi konania dňa 21.08.2014,

najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia predmetných reklamácií, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 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,

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **700,- €**  
(slovom: sedemsto eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04220115.**

## Odôvodnenie

Dňa 12.06.2015 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu účastníka konania - spoločnosti ABC facility, a. s., Jégého 16, 821 08 Bratislava, IČO: 36 823 546 na adrese Jégého 8, 821 08 Bratislava, zameranú na prešetrenie podnetov p. JUDr. K., evidovaného pod č. 1278/2014 a p. K., evidovaného pod č. 35/2015 a na dodržiavanie 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“). Za účelom dokončenia predmetnej začatej kontroly bola dňa 30.06.2015 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vykonaná kontrola za prítomnosti predsedu predstavenstva účastníka konania p. M. Výsledok vykonanej kontroly a prešetrenia podnetov spotrebiteľov je popísaný v Zázname z vykonanej kontroly zo dňa 12.06.2015 a v Protokole z vykonanej kontroly zo dňa 30.06.2015.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako správca bytového domu nevybavil reklamáciu

- spotrebiteľky pani JUDr. K., zameranú na správnosť Opravného vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu (obdobie 01.01.2013 - 31.12.2013) zo dňa 30.07.2014, uplatnenú listom „*Námietky proti Opravnému vyúčtovaniu nákladov spojených s užívaním bytu*“ zo dňa 26.08.2014, doručeným účastníkovi konania dňa 05.09.2014 a listom „*Doplnenie Námietok proti Opravnému vyúčtovaniu nákladov spojených s užívaním bytu*“ zo dňa 03.09.2014,
- spotrebiteľky pani K., zameranú na správnosť Opravného vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu (obdobie 01.01.2013 - 31.12.2013) zo dňa 30.07.2014, uplatnenú listom „*Reklamácia vyúčtovania za rok 2013 – evidenčné číslo priestoru uvedené vo vyúčtovaní za rok 2013 1010814271, inak nebytový priestor/byt číslo 1427*“ zo dňa 20.08.2014, doručeným účastníkovi konania dňa 21.08.2014,

najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia predmetných reklamácií.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 18.05.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 24.05.2016.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril.

Do protokolu z vykonanej kontroly zo dňa 30.06.2015 osoba prítomná pri výkone kontroly – predseda predstavenstva p. M. uviedol, že spoločnosť ABC facility, a. s. odovzdala všetky potrebné podklady zazmluvnenej spoločnosti N., ktorá bola objednaná na spracovanie a výpočet spotreby ÚK. Za správnosť výpočtu ako aj dodržanie zákona a vyhlášky ÚRSO č. 630/2005 Z.z. zodpovedá objednaná spoločnosť N.. Rozdelenie spotreby ÚK na bytové a nebytové priestory pokladá p. Č. za správny a detailnejší spôsob rozpočítavania, ktorý umožňuje aj vyhláška ÚRSO č. 630/2005 Z.z.

Vyjadrenie k reklamáci: Pri nadmernom počte podaných reklamácií nebolo možné dodržať zákonnú lehotu. Pani JUDr. B. mala ocertifikovaný merač a bol plne funkčný. A tiež nemala odovzdaný stav za rok 2012. Odpočty si vlastníci vykonávajú osobne proti podpisu. Účastník konania prioritne riešil reklamácie meračov, ktoré v danom roku nemohol použiť

v obchodnom styku. Pani K. dostala podrobné vyjadrenie, ktoré bolo odoslané jej právnenému zástupcovi.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

K vyjadreniu pri kontrole prítomného predsedu predstavenstva p. M. orgán dozoru uvádza, že p. Č. svojim vyjadrením nespochybnil zistené protiprávne konanie, iba uviedol príčinu vzniku danej skutočnosti (nadmerný počet reklamácií), ktorá však nie je dôvodom neplnenia zákonom stanovenej povinnosti. Argument uvádzaný p. Ing. G. hodnotí orgán dozoru ako subjektívnu skutočnosť, ktorá nezavaruje účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti, a teda účastník konania zodpovedá za plnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) či iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu prišlo.

Z dokladov predložených orgánu dozoru vyplynulo, že spotrebiteľka pani JUDr. K., si uplatnila reklamáciu zameranú na správnosť Opravného vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu (obdobie 01.01.2013 - 31.12.2013) zo dňa 30.07.2014, listom „*Námietky proti Opravnému vyúčtovaniu nákladov spojených s užívaním bytu*“ zo dňa 26.08.2014, doručeným účastníkovi konania dňa 05.09.2014 a listom „*Doplnenie Námietok proti Opravnému vyúčtovaniu nákladov spojených s užívaním bytu*“ zo dňa 03.09.2014. Účastník konania listom zo dňa 04.12.2014, zaslaným spotrebiteľke prostredníctvom e-mailu odoslaného z e-mailovej adresy c. na e-mailovú adresu k. dňa 04.12.2014, t.j. až po uplynutí zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie, vyzval spotrebiteľku na doplnenie dokladov k reklamácií, pričom orgánu dozoru nebol zo strany účastníka konania predložený žiadny doklad preukazujúci vybavenie predmetnej reklamácie spotrebiteľky v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Pri výkone kontroly bolo zároveň zistené, že spotrebiteľka pani K., si uplatnila reklamáciu zameranú na správnosť Opravného vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu (obdobie 01.01.2013 - 31.12.2013) zo dňa 30.07.2014, listom „*Reklamácia vyúčtovania za rok 2013 – evidenčné číslo priestoru uvedené vo vyúčtovaní za rok 2013 1010814271, inak nebytový priestor/byt číslo 1427*“ zo dňa 20.08.2014, doručeným účastníkovi konania dňa 21.08.2014. Následne spotrebiteľka zaslala účastníkovi konania prostredníctvom svojho právneho zástupcu (Advokátska kancelária Z.) list „*Námietka vyúčtovania poplatku za vystavenie upomienky a urgencia vyriešenia reklamácie vyúčtovania za rok 2013*“ zo dňa 02.12.2014, v ktorom bol účastník konania, okrem iného, upozornený na nevybavenie reklamácie zo dňa 20.08.2014 a zároveň požiadaný o vyriešenie predmetnej reklamácie do 3 dní odo dňa doručenia uvedeného listu. Účastník konania reagoval na uvedenú žiadosť listom „*Vyjadrenie vyúčtovania poplatku za vystavenie upomienky a vyriešenie reklamácie vyúčtovania za rok 2013*“ zo dňa 09.12.2014, doručeným právnenému zástupcovi spotrebiteľky dňa 09.12.2014, ktorým reklamáciu spotrebiteľky zamietol. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania nedodržel zákonom stanovenú lehotu 30 dní na vybavenie reklamácie spotrebiteľky, čím porušil ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania nepredložil žiadny preukázateľný doklad o vybavení predmetných reklamácií spotrebiteľov v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia, a teda žiadnym právne relevantným spôsobom nespochybnil zistené protiprávne konanie.

Vyjadrenie p. Č. ohľadom výpočtu spotreby ústredného konania a dodržiavania zákona č. 657/2004 Z.z. o tepelnej energetike, v znení neskorších predpisov a vyhlášky ÚRSO č. 630/2005 Z.z. považuje orgán dozoru v danom prípade za právne irelevantné, nemajúce vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu, nakoľko v predmetnom správnom konaní je účastník konania postihovaný pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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. Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400,00 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na následky zisteného protiprávneho konania. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady poskytnutej služby. Uvedeným konaním je dotknuté aj jeho právo na ochranu ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov, a to najmä vo vzťahu k prípadnému nesprávne vyhotovenému vyúčtovaniu, na základe ktorého je spotrebiteľ požadovaný vykonať úhradu nad rámec jeho skutočných záväzkov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistené protiprávne konanie vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih, uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia, za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

### **Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI 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.