

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/0028/01/2016**

dátum: **30.01.2017**

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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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: **Vladimír Paluška - INMODE**, Karpatské námestie 10, 831 06 Bratislava-Rača, IČO: 40 014 461,

kontrola vykonaná dňa 14.01.2016 a 16.02.2016 v prevádzke LuxusnéDoplňky.sk, Michalská 7, 811 01 Bratislava,

pre porušenie zákazu predávajúcim

- **ukladať povinnosti bez právneho dôvodu** – keď v rámci vykonanej kontroly dňa 14.01.2016 boli inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) odobraté informácie obsiahnuté na internetovej stránke účastníka konania www.luxusnedoplňky.sk, a to Všeobecné obchodné podmienky, ktorých súčasťou sú aj reklamačné podmienky (ďalej len „Obchodné podmienky“); FAQ - Registrácia a Ako nakupovať; kontaktné informácie; informácie ohľadom značky Coccinelle a jej produktoch; peňaženky Coccinelle (ponuka peňaženky Coccinelle C2TW51132286 v hodnote 115,00 €); prívesky Coccinelle (ponuka prívesku Coccinelle C8TZ477001 v hodnote 29,00 €), ktoré tvoria prílohu inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 14.01.2016 (ďalej len „odobraté materiály“), pričom posúdením odobratých materiálov s prihliadnutím na právnu úpravu obsiahnutú v zákone 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“) bolo zistené, že:
 - účastník konania ako predávajúci v odobratých Obchodných podmienkach (odobratých pri výkone kontroly dňa 14.01.2016) uviedol:

10. Reklamácie

Postup pri reklamácií

3. ...Pri spätnom zasielaní zabalte tovar tak, aby sa predišlo jeho poškodeniu. Poškodenie tovaru pri preprave má za následok neuznanie reklamácie. Tovar zasielajte buď formou balíka, alebo doporučene ako list. Pri zaslaní tovaru dobierkou nebude táto zásielka prijatá.

Uvedeným ustanovením účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa, nakoľko žiaden právny predpis neukladá spotrebiteľovi povinnosť zaslať reklamáciu, v prípade, ak sa

zasiela ako list, doporučenou zásielkou. Zakotvením predmetného ustanovenia dochádza k porušeniu zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa;

- **upierať spotrebiteľovi právo na informácie** – keď v rámci vykonanej kontroly dňa 14.01.2016 boli inšpektormi SOI odobraté informácie obsiahnuté na internetovej stránke účastníka konania www.luxusnedoplnky.sk, a to odobraté materiály, pričom posúdením odobratých materiálov s prihliadnutím na právnu úpravu obsiahnutú v zákone o ochrane spotrebiteľa bolo zistené, že na internetovej stránke elektronického obchodu www.luxusnedoplnky.sk účastník konania ako predávajúci neuvádzal informácie v zmysle § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení zákona č. 284/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov, a to označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu, čím došlo k porušeniu zákazu upierania práva spotrebiteľa na informácie v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa;
- **používať nekalú obchodnú prax** – keď v rámci vykonanej kontroly dňa 14.01.2016 boli inšpektormi SOI odobraté informácie obsiahnuté na internetovej stránke účastníka konania www.luxusnedoplnky.sk, a to odobraté materiály, pričom posúdením odobratých materiálov s prihliadnutím na právnu úpravu obsiahnutú v zákone o ochrane spotrebiteľa bolo zistené, že:
 - účastník konania ako predávajúci v odobratých Obchodných podmienkach (odobratých pri výkone kontroly dňa 14.01.2016) ďalej uviedol:

10. Reklamácie

Doba vybavenia reklamácie

Reklamácie vybavujeme v pracovných dňoch prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky. Reklamačné konanie začína plynúť dňom prevzatia reklamovaného tovaru predávajúcim a končí dňom odoslania vybavenej reklamácie kupujúcemu.

Účastník konania uvádzal nesprávnu informáciu, nakoľko v zmysle § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. V zmysle § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je navyše predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Zákon o ochrane spotrebiteľa tak neumožňuje vybavenie reklamácie len e-mailom alebo telefonicky. Účastník konania ako predávajúci tak informáciu o vybavovaní reklamácie, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, uvádzal nesprávne, čo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím došlo k porušeniu zákazu použitia nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého konania v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa;

- **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách** – keď v rámci vykonanej kontroly dňa 14.01.2016 boli inšpektormi SOI odobraté informácie obsiahnuté na internetovej stránke účastníka konania www.luxusnedoplnky.sk, a to odobraté materiály, pričom posúdením odobratých materiálov s prihliadnutím na právnu úpravu obsiahnutú v zákone o ochrane spotrebiteľa bolo zistené, že:
 - účastník konania ako predávajúci v odobratých Obchodných podmienkach (odobratých pri výkone kontroly dňa 14.01.2016) ďalej uviedol:

10. Reklamácie

Pred prevzatím a zaplatením zásielky z pošty, si ešte na mieste skontrolujte či zásielka nie je poškodená. V prípade rozsiahleho poškodenia (roztrhnutý obal, deformácie a iné rozsiahle poškodenie) odporúčame zásielku neprebrať. Na už prijaté zásielky reklamácie neprijímame.

Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci používal neprijateľnú zmluvnú podmienku v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko uvedená podmienka v rozpore s ustanovením § 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, pretože predávajúci podmieňuje prijatie tovaru na reklamáciu skontrolovaním zásielky ešte na mieste pred prevzatím a zaplatením zásielky. Avšak v prípade, že predávajúci podmieni prijatie reklamácie určitými podmienkami, nezbavuje ho to povinnosti prijať reklamovaný tovar do reklamačného konania, v rámci ktorého má byť posúdený charakter vady a rozhodnuté o oprávnenosti reklamácie. Spotrebiteľ má v zmysle § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa právo na uplatnenie reklamácie, pričom predávajúci mu toto právo nesmie obmedziť a je povinný reklamáciu spotrebiteľa prijať.

Záručná doba

Záručná doba začína plynúť v deň odovzdania tovaru k doručeniu Slovenskej pošty.

Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci používal neprijateľnú zmluvnú podmienku v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko uvedená podmienka v rozpore s ustanovením § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, nakoľko podľa ustanovenia § 621 Občianskeho zákonníka záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim. Účastník konania tak uvedeným ustanovením v rozpore so zákonom skrátil záručnú dobu spotrebiteľovi, keď táto nezačne plynúť až odo dňa prevzatia veci samotným kupujúcim, ale už prevzatím Slovenskou poštou na doručenie. Pre práva spotrebiteľa je dôležité, aby si mohol uplatniť reklamáciu – zodpovednosť za vady u predávajúceho počas celej záručnej doby začínajúcej plynúť odo dňa prevzatia veci spotrebiteľom.

Postup pri reklamacii

3. V prípade, ak zistíte výrobné chyby, je potrebné najprv tovar na vlastné náklady zaslať na našu adresu spolu s uvedením dôvodu reklamácie. K zásielke nezabudnite priložiť kópiu daňového dokladu, ktorý sme poslali s tovarom a kópiu ústrižku od doručovateľa.

Reklamovaný tovar vám vymeníme za iný, ktorý si vyberiete alebo vám vrátíme peniaze. Poštovné a iné poplatky nevraciam.

Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci používal neprijateľnú zmluvnú podmienku v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko uvedená podmienka vylučuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady v rozpore s ustanovením § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka v nadväznosti na § 598 Občianskeho zákonníka, podľa ktorého má kupujúci právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady. Uvedené ustanovenie je navyše spôsobilé odradiť spotrebiteľa od uplatnenia reklamácie, keď vylučuje jeho právo na náhradu vynaložených nevyhnutných nákladov. Spotrebiteľ sa môže rozhodnúť, že tovar radšej nebude reklamovať, ak by mu s tým mali vzniknúť ďalšie náklady.

3. V prípade, ak zistíte výrobné chyby, je potrebné najprv tovar na vlastné náklady zaslať na našu adresu spolu s uvedením dôvodu reklamácie.

Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci používal neprijateľnú zmluvnú podmienku v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko uvedená podmienka v rozpore s ustanovením § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, nakoľko umožňuje spotrebiteľovi reklamovať tovar len prostredníctvom zásielky na adresu účastníka konania, pričom v zmysle ustanovenia § 18 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné, alebo u určenej osoby, t.j. aj osobne a pod., nielen prostredníctvom poštovej zásielky.

Zakotvením uvedených podmienok účastník konania ako predávajúci porušil zákaz použitia neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko uvedené podmienky spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. c)** zákona o ochrane spotrebiteľa

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **600,- €**,
(slovom: šesťsto 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-00280116.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 14.01.2016 a 16.02.2016 vykonali inšpektori SOI v prevádzke Luxusnedoplňky.sk, Michalská 7, 811 01 Bratislava kontrolu účastníka konania - podnikateľa Vladimír Paluška – INMODE, Karpatské námestie 10, 831 06 Bratislava-Rača, IČO: 40 014 461, zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, 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, zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. a v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 1438/2015, ktorej

výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 14.01.2016 a v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 16.02.2016.

V rámci vykonanej kontroly dňa 14.01.2016 boli inšpektormi SOI odobraté informácie obsiahnuté na internetovej stránke účastníka konania www.luxusnedoplnky.sk, a to Všeobecné obchodné podmienky, ktorých súčasťou sú aj reklamačné podmienky (ďalej len „Obchodné podmienky“); FAQ - Registrácia a Ako nakupovať; kontaktné informácie; informácie ohľadom značky Coccinelle a jej produktoch; peňaženky Coccinelle (ponuka peňaženky Coccinelle C2TW51132286 v hodnote 115,00 €); prívesky Coccinelle (ponuka prívesku Coccinelle C8TZ477001 v hodnote 29,00 €), ktoré tvoria prílohu inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 14.01.2016 (ďalej len „odobraté materiály“).

Posúdením odobratých materiálov s prihliadnutím na právnu úpravu obsiahnutú v zákone o ochrane spotrebiteľa bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci v odobratých Obchodných podmienkach (odobratých pri výkone kontroly dňa 14.01.2016) uviedol:

10. Reklamácie

Pred prevzatím a zaplatením zásielky z pošty, si ešte na mieste skontrolujte či zásielka nie je poškodená. V prípade rozsiahleho poškodenia (roztrhnutý obal, deformácie a iné rozsiahle poškodenie) odporúčame zásielku neprebrať. Na už prijaté zásielky reklamácie neprijímame.

Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci používal neprijateľnú zmluvnú podmienku v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko uvedená podmienka v rozpore s ustanovením § 53 ods. 4 písm. d) zákona Občianskeho zákonníka obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, pretože predávajúci podmieňuje prijatie tovaru na reklamáciu skontrolovaním zásielky ešte na mieste pred prevzatím a zaplatením zásielky. Avšak v prípade, že predávajúci podmieni prijatie reklamácie určitými podmienkami, nezbavuje ho to povinnosti prijať reklamovaný tovar do reklamačného konania, v rámci ktorého má byť posúdený charakter vady a rozhodnuté o oprávnenosti reklamácie. Spotrebiteľ má v zmysle § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa právo na uplatnenie reklamácie, pričom predávajúci mu toto právo nesmie obmedziť a je povinný reklamáciu spotrebiteľa prijať.

Záručná doba

Záručná doba začína plynúť v deň odovzdania tovaru k doručeniu Slovenskej pošty.

Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci používal neprijateľnú zmluvnú podmienku v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko uvedená podmienka v rozpore s ustanovením § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, nakoľko podľa ustanovenia § 621 Občianskeho zákonníka záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim. Účastník konania tak uvedeným ustanovením v rozpore so zákonom skrátila záručnú dobu spotrebiteľovi, keď táto nezačne plynúť až odo dňa prevzatia veci samotným kupujúcim ale už prevzatím Slovenskou poštou na doručenie. Pre práva spotrebiteľa je dôležité, aby si mohol uplatniť reklamáciu – zodpovednosť za vady u predávajúceho počas celej záručnej doby začínajúcej plynúť odo dňa prevzatia veci spotrebiteľom.

Postup pri reklamacii

3. *V prípade, ak zistíte výrobné chyby, je potrebné najprv tovar na vlastné náklady zaslať na našu adresu spolu s uvedením dôvodu reklamácie. K zásielke nezabudnite priložiť kópiu*

daňového dokladu, ktorý sme poslali s tovarom a kópiu ústrižku od doručovateľa. Reklamovaný tovar vám vymeníme za iný, ktorý si vyberiete alebo vám vrátíme peniaze. Poštovné a iné poplatky nevraciam.

Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci používal neprijateľnú zmluvnú podmienku v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko uvedená podmienka vylučuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady v rozpore s ustanovením § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka v nadväznosti na § 598 Občianskeho zákonníka, podľa ktorého má kupujúci právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady. Uvedené ustanovenie je navyše spôsobilé odradiť spotrebiteľa od uplatnenia reklamácie, keď vylučuje jeho právo na náhradu vynaložených nevyhnutných nákladov. Spotrebiteľ sa môže rozhodnúť, že tovar radšej nebude reklamovať, ak by mu s tým mali vzniknúť ďalšie náklady.

3. V prípade, ak zistíte výrobné chyby, je potrebné najprv tovar na vlastné náklady zaslať na našu adresu spolu s uvedením dôvodu reklamácie.

Uvedeným ustanovením účastník konania ako predávajúci používal neprijateľnú zmluvnú podmienku v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko uvedená podmienka v rozpore s ustanovením § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, nakoľko umožňuje spotrebiteľovi reklamovať tovar len prostredníctvom zásielky na adresu účastníka konania, pričom v zmysle ustanovenia § 18 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné, alebo u určenej osoby, t.j. aj osobne a pod., nielen prostredníctvom poštovej zásielky.

Zakotvením uvedených podmienok predávajúci porušil zákaz použitia neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko uvedené podmienky spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.

Účastník konania ako predávajúci v odobratých Obchodných podmienkach (odobratých pri výkone kontroly dňa 14.01.2016) ďalej uviedol:

10. Reklamácie

Postup pri reklamacii

3. ...Pri spätnom zasielaní zabalte tovar tak, aby sa predišlo jeho poškodeniu. Poškodenie tovaru pri preprave má za následok neuznanie reklamácie. Tovar zasielajte buď formou balíka, alebo doporučene ako list. Pri zaslaní tovaru dobierkou nebude táto zásielka prijatá.

Uvedeným ustanovením účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa, nakoľko žiaden právny predpis neukladá spotrebiteľovi povinnosť zaslať reklamáciu, v prípade, ak sa zasiela ako list, doporučenou zásielkou. Zakotvením predmetného ustanovenia dochádza k porušeniu zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

Účastník konania ako predávajúci v odobratých Obchodných podmienkach (odobratých pri výkone kontroly dňa 14.01.2016) ďalej uviedol:

10. Reklamácie

Doba vybavenia reklamácie

Reklamácie vybavujeme v pracovných dňoch prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky. Reklamačné konanie začína plynúť dňom prevzatia reklamovaného tovaru predávajúcim a končí dňom odoslania vybavenej reklamácie kupujúcemu.

Účastník konania uvádzal nesprávnu informáciu, nakoľko v zmysle § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. V zmysle § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je navyše predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Zákon o ochrane spotrebiteľa tak neumožňuje vybavenie reklamácie len e-mailom alebo telefonicky. Účastník konania ako predávajúci tak informáciu o vybavovaní reklamácie, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, uvádzal nesprávne, čo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím došlo k porušeniu zákazu použitia nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého konania.

Posúdením odobratých materiálov s prihliadnutím na právnu úpravu obsiahnutú v zákone o ochrane spotrebiteľa bolo tiež zistené, že na internetovej stránke elektronického obchodu www.luxusnedoplnky.sk účastník konania ako predávajúci neuvádzal informácie v zmysle § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení zákona č. 284/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov, a to označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu, čím došlo k porušeniu zákazu upierania práva spotrebiteľa na informácie.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a); § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa; § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa; a v časti neprijateľných podmienok k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) 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 19.12.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, ktoré bolo doručené na adresu miesta podnikania účastníka konania dňa 04.01.2017 a na adresu prevádzky Luxusnedoplnky.sk, Michalská 7, Bratislava dňa 28.12.2016.

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 o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru vyjadril listom zo dňa 09.01.2017 označeným ako „Odvolanie sa voči začatiu správneho konania č.k. P/0028/01/2016“, doručeným orgánu dozoru dňa 13.01.2017, v ktorom uviedol, že dňa 04.01.2017 mu bol doručený list s oznámením o začatí správneho konania a touto cestou sa chce odvolať voči správne konaniu vo veci priestupkov na bývalom e-shope www.luxusne-doplnky.sk, kde boli v čase kontroly prezentované len 2 produkty, konkrétne jedna peňaženka a jeden prívesok na kľúče a účastník konania má za to, že nikomu nebola spôsobená ujma a nikto nebol nijakým spôsobom ani

poškodený a všetky pripadané reklamácie, vrátenie tovaru sa riešili k maximálnej spokojnosti zákazníka. Účastník konania mal tiež za to, že e-shop je už zrušený a že ani tieto dva produkty nie sú jeho obsahom, keďže dlhodobo neboli vykonané žiadne objednávky a ani nebol aktualizovaný a hneď dva dni po vykonanej kontrole bol aj definitívne zrušený pre jeho dlhodobú nerentabilitu. V dôsledku týchto skutočností by chcel účastník konania požiadať o zastavenie a zrušenie konania.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 16.02.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly p. A. – poverená zástupkyňa podnikateľského subjektu uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie. E-shop nie je v tomto momente k dispozícii pre spotrebiteľov. K inšpekčnému záznamu zašle stanovisko.

Dňa 17.02.2016 bol orgánu dozoru doručený list účastníka konania zo dňa 17.02.2016, označený ako „Písomná námietka – odvolanie“, v ktorom účastník konania uviedol, že dňa 16.02.2016 bola v prevádzke Coccinelle na Michalskej 7 vykonaná kontrola SOI na došetrenie kontroly zo dňa 14.01.2016. Premetom kontroly bolo preverenie internetovej stránky luxusnedoplňky.sk na základe podnetu spotrebiteľa č. 1438/2015. Účastník konania si k predmetnej kontrole a zisteniu dovoľuje dodať námietku a to takú, že podnikateľský subjekt Vladimír Paluška a jeho manželka A., ktorá účastníka konania osobne zastupovala na prevádzke počas vykonávania kontroly mali za to, že ich webová stránka je už nefunkčná, nakoľko dlhodobo ju už neprevádzkovali, nakoľko bola nerentabilná a aj pri kontrole bolo zistené, že bola naplnená len dvoma produktmi, peňaženkou a príveskom na kľúče. Účastník konania s manželkou mal za to, že stránka už naplnená nie je. Účastník konania si dovoľuje povedať, že nepoškodili žiadne práva spotrebiteľa, ani jeho práva ukrátené neboli aj čo sa týka spotrebiteľa, ktorý podal podnet aj ostatných možne zainteresovaných. Bezprostredne po kontrole zo dňa 14.01.2015 stránku luxusnedoplňky.sk stiahli a momentálne od toho momentu nie je k dispozícii pre spotrebiteľa. Na záver účastník konania uvádza, že nebola naplnená skutková podstata námietky, naozaj nikomu nepoškodili a ani nikdy tak nemali v úmysle.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 14.01.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly p. A. – zástupkyňa podnikateľského subjektu uviedla len, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

K uvedenému správny orgán uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. K tvrdeniam týkajúcim sa toho, že účastník konania mal za to, že jeho webová stránka je nefunkčná, nakoľko dlhodobo ju už neprevádzkovali, nakoľko bola nerentabilná a aj pri kontrole bolo zistené, že bola naplnená len dvoma produktmi, peňaženkou a príveskom na kľúče, orgán dozoru uvádza, že nevedomosť účastníka konania je subjektívnou skutočnosťou, ktorá nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za porušenie povinností a zákazov ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa. To, že si účastník konania myslel, že jeho e-shop nefunguje, nie je ospravedlniteľným dôvodom pre porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. Ak účastník konania už e-shop nechcel prevádzkovať, ani zodpovedať za dodržiavanie povinností ako predávajúci, mal možnosť ho definitívne zrušiť, tak ako urobil po výkone kontroly inšpektormi SOI. Skutočnosť, že v ponuke účastníka konania pre spotrebiteľov sa nachádzali výrobky, je podstatná na vyvodenie zodpovednosti účastníka konania ako predávajúceho, pričom nie je právne relevantné koľko produktov sa v ponuke nachádzalo.

K tvrdeniu účastníka konania, že nepoškodili ani neukrátili žiadne práva spotrebiteľa, nikomu nebola spôsobená ujma a všetky prípadné reklamácie, vrátenia tovaru riešili k maximálnej spokojnosti zákazníka, orgán dozoru uvádza, že zákon o ochrane spotrebiteľa neuvádza

poškodenie konkrétneho spotrebiteľa ako skutočnosť podmieňujúcu a rozhodujúcu pre vznik zodpovednosti za protiprávne konanie. Nakoľko správne delikty, ktorých sa dopustil účastník konania neuvádzajú poškodenie spotrebiteľa ako obligatórnu náležitosť skutkovej podstaty, možno konštatovať, že ide o ohrozovacie správne delikty, pri ktorých pre vyvedenie zodpovednosti za porušenie predmetného zákazu, postačuje hrozba poškodenia spotrebiteľa.

K tvrdeniu účastníka konania, že poškodenie spotrebiteľa ani nikdy nemali v úmysle, orgán dozoru uvádza, že účastník konania zodpovedá za plnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, t.j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých došlo k ich porušeniu.

K tvrdeniam, že predmetný e-shop je už definitívne zrušený pre jeho dlhodobú nerentabilitu a bol stiahnutý bezprostredne po kontrole, orgán dozoru uvádza, že uvedené možno považovať za odstránenie zisteného protiprávneho stavu, pričom odstránenie zistených nedostatkov (následne po vykonanej kontrole) predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. 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 žiadosti o zastavenie konania orgán dozoru uvádza, že skutočnosti uvedené účastníkom konania nie sú dôvodom na zastavenie konania v zmysle § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, nakoľko dôvod začatého konania neodpadol, k porušeniu zákona prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané. K uvedenému orgán dozoru dodáva, že správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, povinný uložiť predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,-€. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, napomenutie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky zákon č. 460/1992 Zb. v platnom znení, sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že orgán dozoru bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť.

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.

Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

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

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

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

V zmysle ustanovenia § 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.

V zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte.

V zmysle § 18 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie.

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

Podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). To neplatí, ak ide o zmluvné podmienky, ktoré sa týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané.

Podľa § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu.

Podľa § 598 Občianskeho zákonníka kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady.

Podľa § 621 Občianskeho zákonníka záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim. Ak má kúpenú vec viesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal

uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení zákona č. 284/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov, poskytovateľ služieb je povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť informácie zahŕňajúce označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu.

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 66 400,00 eur.

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 z kontroly zo dňa 14.01.2016, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 16.02.2016 a odobratých informácií obsiahnutých dňa 14.01.2016 na internetovej stránke účastníka konania www.luxusnedoplnky.sk, ktoré tvoria prílohu inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 14.01.2016

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

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Účastník konania za plnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie (úmysel, neobstarlivosť) alebo iné skutočnosti, ktoré ich porušenie spôsobili. Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo prihliadnuté na skutočnosť, že účastník konania spotrebiteľovi ukladal vo svojich Obchodných podmienkach povinnosti bez právneho dôvodu nad rámec existujúcej právnej úpravy, čím mu mohlo byť sťažené, resp. obmedzené uplatnenie práv garantovaných právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa. Účastník konania ako predávajúci v Obchodných podmienkach v rozpore so zákonom ukladal spotrebiteľovi povinnosť v prípade, ak reklamáciu zasiela ako list, zaslať ho doporučené. Uvedeným ukladáním povinností nad rámec zákona došlo k ohrozeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa garantovaných § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľ je nútený v zmysle podmienky účastníka konania v rozpore so zákonom vynaložiť navyše finančné prostriedky na zaslanie svojej reklamácie ako list formou doporučenej zásielky, aj keď by list inak zaslal ako obyčajnú zásielku (obzvlášť, keď účastník konania vo svojich Obchodných podmienkach upravuje, že v prípade reklamácie je tovar potrebné na vlastné náklady zaslať predávajúcemu, pričom poštovné a iné poplatky účastník konania ako predávajúci nevracia). V ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je garantované aj právo spotrebiteľa na informácie, ktoré bolo spotrebiteľovi upreté v dôsledku toho, že účastník konania

na internetovej stránke elektronického obchodu neuviedol označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu.

Zohľadnená bola aj skutočnosť, že účastník konania nesprávne informoval spotrebiteľa o vybavovaní reklamácie, keď uviedol, že reklamácie vybavujú len e-mailom alebo telefonicky. Porušenie zákazu používania nekalej obchodnej praktiky, v dôsledku ktorej môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, hodnotí správny orgán ako závažné vzhľadom na možnosť privodenia ujmy spotrebiteľovi. Po vyhodnotení charakteru nesprávnym spôsobom poskytnutej informácie sa pritom jedná o podstatný údaj, ktorý spotrebiteľ potrebuje vedieť.

Pri určení výšky pokuty bolo ďalej prihliadnuté aj na skutočnosť, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany, keď do Obchodných podmienok zakotvil neprijateľné podmienky v rozpore so zákonom, ktoré spôsobujú značnú nerovnosť zmluvných strán práve v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Uvedené podmienky sú spôsobilé odradiť spotrebiteľa od uplatnenia zodpovednosti za vady u predávajúceho napriek skutočnosti, že spotrebiteľ má právo uplatniť si reklamáciu v prípade, ak sa v záručnej dobe vyskytne na výrobku vada bez ohľadu na to, či predávajúci podmieni prijatie tovaru na reklamáciu skontrolovaním zásielky ešte na mieste pred prevzatím a zaplatením zásielky alebo bez ohľadu na to, či predávajúci určí, že záručná doba začína spotrebiteľovi plynúť už prevzatím Slovenskou poštou na doručenie, a tým skráti záručnú dobu spotrebiteľovi. Odradiť spotrebiteľa od uplatnenia reklamácie u predávajúceho môže aj skutočnosť, že spotrebiteľ musí reklamovaný výrobok zaslať len na adresu predávajúceho, a to dokonca na vlastné náklady, pričom poštovné a iné poplatky predávajúci spotrebiteľovi nevráti.

Pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté aj na celkový počet podmienok, ktorých rozpor s právnymi predpismi bol zistený, na ich obsah, ako aj mieru, akou zasahujú do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľa. Účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo na uplatnenie reklamácie, informácie a ochranu ekonomických záujmov 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 je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Orgán dozoru však pri určení výšky pokuty zohľadnil aj vyjadrenia účastníka konania týkajúce sa jeho webovej stránky, ktorú považoval v čase výkonu kontroly za nefunkčnú, rozsah ponuky výrobkov na stránke a zároveň skutočnosť, že po kontrole vykonanej dňa 14.01.2016 účastník konania stránku definitívne zrušil.

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/0124/01/2016**

dátum: **28.02.2017**

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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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: **Dunajnet s. r. o.**, Grösslingova 4, 811 09 Bratislava, IČO: 47 608 544,

kontrola vykoná dňa 23.05.2016 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** - predávajúci nevybavil reklamácie spotrebiteľa p. I., uplatnené prostredníctvom e-mailu zaslaného z adresy satarova.ivana@gmail.com na adresu reklamacie@okmarket.sk dňa 05.11.2015 a 23.11.2015, zamerané na kvantitatívne a kvalitatívne nedostatky výrobku – *59MI45SAM4545: BANQUET jedáľenská sada 45d. Montella 59MI45SAM4545 v cene 41,27 € zakúpeného u účastníka konania (faktúra č. 150413148 zo dňa 03.11.2015)*, najneskôr do 30 dní odo dňa ich uplatnenia, nakoľko z predložených dokladov vyplýva, že predmetné reklamácie boli vybavené vrátením kúpnej ceny výrobku až dňa 07.03.2016, 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 **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-01240116

O d ô v o d n e n i e

Dňa 23.05.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, kam sa na základe zaslanej výzvy dostavil konateľ účastníka konania Dunajnet s.r.o., Grösslingova 4, 811 09 Bratislava, IČO: 47 608 544 (ďalej len „účastník konania“), p. R., 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

spotrebiteľky p. Ing. I., evidovaného pod č. 45/2016, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 23.05.2016.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamácie spotrebiteľky p. I., uplatnené prostredníctvom e-mailu zaslaného z adresy s. na adresu r. dňa 05.11.2015 a 23.11.2015, zamerané na kvantitatívne a kvalitatívne nedostatky výrobku (chýbajúci oválny tanier (25 cm), malá miska navyše, ryhy na výrobkoch, vytŕčajúce prebytočné sklo na šálke, puknutý tanier v mikrovlnnej rúre) – 59MI45SAM4545: *BANQUET jedálenská sada 45d. Montella 59MI45SAM4545 v cene 41,27 € zakúpeného u kontrolovanej osoby (faktúra č. 150413148 zo dňa 03.11.2015)*, najneskôr do 30 dní odo dňa ich uplatnenia, nakoľko z predložených dokladov vyplýva, že predmetné reklamácie boli vybavené vrátením kúpnej ceny výrobku až dňa 07.03.2016.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 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 28.12.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 03.01.2017.

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 z kontroly zo dňa 23.05.2016, pri výkone kontroly prítomný p. R. uviedol, že zabezpečí, aby sa podobné nedostatky neopakovali. Reklamácie sú automaticky evidované na serverovom počítači. V prípade, že spotrebiteľ zvolí emailovú komunikáciu, komunikujú automaticky emailom.

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 do vysvetlivky do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 23.05.2016, pri výkone kontroly prítomným p. R., orgán dozoru uvádza, že následné prijatie opatrení, aby sa podobné nedostatky neopakovali, nie je dôvodom zbavujúcim účastníka konania zodpovednosti za nedostatok uvedený vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu spotrebiteľa, najneskôr v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. V predmetnom prípade uvedená povinnosť nebola splnená.

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.

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.

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 z kontroly zo dňa 23.05.2016.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nevybavením reklamácie spotrebiteľky v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľky priznaný jej zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľke vznikla ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nebola oboznámená s výsledkom reklamačného konania, resp. nemala zjednanú nápravu reklamovanej vady/vád, na základe čoho nemohla riadne užívať predmet reklamácie. Taktiež nemohla podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ňou uplatnenej zodpovednosti za vady výrobku. Uvedeným konaním bolo dotknuté aj právo spotrebiteľky na ochranu jej 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. Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru prihliadol na skutočnosť, že spotrebiteľke bola vrátená kúpna cena výrobku až dňa 07.03.2016. 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 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/0128/01/2016**

dátum: **28.02.2017**

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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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: **MAGNET TRADE spol. s r.o.**, Hradná 10, 841 10 Bratislava,
IČO: 35 900 342,

kontrola vykoná dňa 25.02.2016 v prevádzke MAGNET TRADE spol. s r.o., Bajkalská 17, Bratislava a dňa 05.05.2016 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Mgr. J. zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku/zhotoveného diela - dverí (horný záves dverí je namontovaný šikmo), uplatnenú dňa 22.06.2015 spotrebiteľom listom zo dňa 22.06.2015 (a urgovanú e-mailom zo dňa 14.08.2015 zaslaného z adresy j. na e-mail s. a m.), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, 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 **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-01280116.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 25.02.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke MAGNET TRADE spol. s r.o., Bajkalská 17, Bratislava a dňa 05.05.2016 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj zameranú na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa p. Mgr. J. 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 zo dňa 25.02.2016 a 05.05.2016.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Mgr. J., zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku/zhotoveného diela - dverí (horný záves dverí je namontovaný šikmo), uplatnenú dňa 22.06.2015 spotrebiteľom listom zo dňa 22.06.2015 (a urgovanú e-mailom zo dňa 14.08.2015 zaslaného z adresy j. na e-mail s. a m.), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 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 01.02.2016 na adresu jeho sídla zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 07.02.2017. Oznámenie o začatí správneho konania bolo zaslané aj na adresu konateľa účastníka konania p. Ing. M., ktorému bolo dňa 07.02.2017 doručené.

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 25.02.2016, pri výkone kontroly prítomný p. Ing. M. uviedol, že uvedenú skutočnosť preverí a požadované doklady doloží. Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 05.05.2016, pri výkone kontroly prítomný p. Ing. M., uviedol, že navštívil osobne p. S. a snažil sa dohodnúť na spôsobe riešenia reklamácie. Časové posuny boli spôsobené vzdialenosťou od BA, keďže v Žiline zatvorili prevádzku. Snažia sa vyriešiť reklamáciu tak, aby bol p. S. spokojný.

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 do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 05.05.2016, pri výkone kontroly prítomným p. Ing. M., orgán dozoru uvádza, že v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu spotrebiteľa, najneskôr v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Za dodržanie uvedenej povinnosti účastník konania ako predávajúci zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny (zatvorenie prevádzky v Žiline) vzniku vytýkaného nedostatku. Účastník konania ako predávajúci bol povinný vybaviť reklamáciu spotrebiteľa p. S. v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote, pričom táto povinnosť nebola v danom prípade splnená.

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.

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 orgán dozoru vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 25.02.2016 a v inšpekčnom zázname zo dňa 05.05.2016.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. 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, resp. nemá zjednanú nápravu reklamovanej vady/vád, na základe čoho nemôže riadne užívať predmet reklamácie. Taktiež nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady výrobku, resp. zhotoveného diela. Uvedeným konaním bolo dotknuté aj právo spotrebiteľa na ochranu jej 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. 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 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.