

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/0119/01/2016**

dátum: **25.05.2017**

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, 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: **DOMING, s.r.o.**, Nejedlého 51, 841 02 Bratislava,
IČO: 35 790 768,

kontrola vykonaná dňa 17.05.2016, 02.06.2016 a 14.06.2016 v sídle spoločnosti **DOMING, s.r.o.**, Nejedlého 51, 841 02 Bratislava, IČO: 35 790 768,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako správca bytového domu nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. JUDr. A., zameranú na správnosť vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2014, uplatnenú listom „*vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu - reklamácia*“ zo dňa 12.06.2015 a doručeným účastníkovi konania dňa 17.06.2015 (doklad – kópia doručky s dátumom prevzatia 17.06.2015), 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-01190116.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 17.05.2016, 02.06.2016 a 14.06.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v sídle účastníka konania - spoločnosti **DOMING, s.r.o.**, Nejedlého 51, 841 02 Bratislava, IČO: 35 790 768, 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 a na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. JUDr. A., evidovaného pod č. 924/2015, ktorej výsledok je popísaný

v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 17.05.2016 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 02.06.2016 a 14.06.2016.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako správca bytového domu nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. JUDr. A., zameranú na správnosť vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2014, uplatnenú listom „*vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu - reklamácia*“ zo dňa 12.06.2015 a doručeným účastníkovi konania dňa 17.06.2015 (doklad – kópia doručenky s dátumom prevzatia 17.06.2015).

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 19.04.2017 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 25.04.2017.

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 „*Oznámenie o začatí správneho konania – vyjadrenie*“ zo dňa 26.04.2017, doručeným orgánu dozoru dňa 03.05.2017, v ktorom uviedol, že dostal od orgánu dozoru oznámenie o začatí správneho konania vo veci vybavenia reklamácie p. JUDr. A., ktorá bola kontrolovanými inšpektori SOI za jeho účasti v r. 2016. Ako správca domu poskytol inšpektorom všetky podklady na prešetrovanie vybavenia reklamácie a dokladoval, že podnet p. R. zo dňa 17.06.2015 ihneď, t.j. 18.06.2015 postúpil na vybavenie spoločnosti I., ktorá vykonáva odpočty meračov tepla (PRVN) a rozúčtováva náklady za dodávku tepla na ÚK. Odpoveď od spoločnosti I. dostal až dňa 28.07.2015 a ihneď ju i s kópiou e-mailu zo dňa 18.06.2015 zaslal p. R.. I keď účastník konania vybavenie reklamácie u f. I. urgoval (avšak len telefonicky), odpoveď mu prišla až po 30-dňovej lehote, možno i preto, že to bolo v období čerpania dovoleniek, avšak to samozrejme nie je ospravedlňujúci dôvod na vybavenie reklamácie včas. Účastník konania uznáva, že na strane správcu bolo chybou, že p. R. neinformovali však o tom, že postúpili reklamáciu na vybavenie f. I.. V prílohe predmetného vyjadrenia pripojil účastník konania kópiu listu „*Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu 2014 – reklamácia – odpoveď*“ zo dňa 28.07.2015, adresovaného spotrebiteľke p. JUDr. A., kópiu e-mailu zo dňa 18.06.2015, odoslaného z e-mailovej adresy účastníka konania d. na e-mailovú adresu s., ktorým účastník konania preposlal spoločnosti I. reklamáciu spotrebiteľky a kópiu listu „*REKLAMÁCIA VYÚČTOVANIA NÁKLADOV SPOJENÝCH S UŽÍVANÍM BYTU 2014 – ODPOVEĎ*“ zo dňa 28.07.2015 od spoločnosti I.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 17.05.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly – konateľka p. PhDr. V. uviedla, že berie do úvahy.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 02.06.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly – konateľka p. PhDr. V. uviedla, že berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 14.06.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly – konateľka p. PhDr. V. uviedla, že reklamácia bola ihneď postúpená f.

I., ktorá odpoveď p. JUDr. R. zaslala po termíne a správca túto odpoveď v deň prijatia pripravil a zaslal.

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 jednotlivým vyjadreniam účastníka konania orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojím vyjadrením nespochybnil zistené protiprávne konanie. Účastník konania iba uviedol príčinu vzniku danej skutočnosti (oneskorená reakcia spoločnosti I. na reklamáciu spotrebiteľky), ktorá však nie je dôvodom neplnenia zákonom stanovenej povinnosti. Argument uvádzaný účastníkom konania hodnotí orgán dozoru ako subjektívnu skutočnosť, ktorá nezbavuje 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, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) či iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu prišlo. Z tohto dôvodu sa účastník konania nemôže zbaviť zodpovednosti za nedodržanie zákonom stanovenej 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie poukázaním na predĺženie procesu, v rámci ktorého reklamáciu riešil s externou spoločnosťou. Z dokladov predložených orgánu dozoru vyplynulo, že účastník konania na reklamáciu spotrebiteľky p. JUDr. A., uplatnenú listom „*vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu - reklamácia*“ zo dňa 12.06.2015 a doručeným účastníkovi konania dňa 17.06.2015 (doklad – kópia doručeny s dátumom prevzatia 17.06.2015), reagoval až listom „*Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu 2014 – reklamácia – odpoveď*“ zo dňa 28.07.2015, t.j. po uplynutí zákonom stanovenej 30-dňovej lehoty na vybavenie reklamácie. Účastník konania neuviedol žiadne skutočnosti alebo dôkazy, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený v čase kontroly a zbavovali ho tak zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

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 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. 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 by bol 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.

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/0150/01/2016**

dátum: **31.05.2017**

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: **HSK-GROUP, s.r.o.**, Záhradnícka 95, 821 08 Bratislava,
IČO: 44 247 541,

kontrola vykonaná dňa 30.05.2016 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, kam sa na základe výzvy dostavil p. R. – konateľ spoločnosti,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia** – v súvislosti s vykonanou kontrolou a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Mgr. M. a jej manžela p. M., uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy prostredníctvom e-mailu odoslaného dňa 04.05.2015 z e-mailovej adresy m. na e-mailovú adresu m. (resp. hitachi-tools), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *krovinorez CG47EYNR*, v hodnote 463,50 €, zakúpený dňa 13.02.2015 (Faktúra 1150000094, č.: PT/2015/94 s dátumom vystavenia dňa 13.02.2015), mimozáručnou opravou hradenou spotrebiteľkou (Pracovný list predávajúceho č.: 64/15 s dátumom cenovej ponuky dňa 11.05.2015; Faktúra predávajúceho 1150000327, č.: PT/2015/327 s dátumom vystavenia dňa 13.05.2015, v celkovej hodnote 66,85 €, s textom: „Fakturujeme Vám za opravu el. náradia HITACHI CG47EY (T) v.č. TE440001, prac. list č. 64/15.“). Z uvedeného vyplýva, že záručná oprava, t.j. reklamácia bola zo strany predávajúceho zamietnutá, a to bez odborného posúdenia,

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 **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-01500116.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 30.05.2016 vykonal inšpektor SOI kontrolu účastníka konania - spoločnosti HSK-GROUP, s.r.o., Záhradnícka 95, 821 08 Bratislava, IČO: 44 247 541 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, kam sa na základe výzvy dostavil p. R. – konateľ spoločnosti, 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. Mgr. M., evidovaného pod č. 311/2016, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 30.05.2016.

V súvislosti s vykonanou kontrolou a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Mgr. M. a jej manžela p. M., uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy prostredníctvom e-mailu odoslaného dňa 04.05.2015 z e-mailovej adresy m. na e-mailovú adresu m. (resp. hitachi-tools), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *krovinorez CG47EYNR*, v hodnote 463,50 €, zakúpený dňa 13.02.2015 (*Faktúra 1150000094*, č.: *PT/2015/94* s dátumom vystavenia dňa 13.02.2015), mimozáručnou opravou hradenou spotrebiteľkou (Pracovný list predávajúceho č.: 64/15 s dátumom cenovej ponuky dňa 11.05.2015; Faktúra predávajúceho 1150000327, č.: *PT/2015/327* s dátumom vystavenia dňa 13.05.2015, v celkovej hodnote 66,85 €, s textom: „Fakturujeme Vám za opravu el. náradia HITACHI CG47EY (T) v.č. TE440001, prac. list č. 64/15.“). Z uvedeného vyplýva, že záručná oprava, t.j. reklamácia bola zo strany predávajúceho zamietnutá, a to bez odborného posúdenia.

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, na adresu sídla uvedenú v Obchodnom registri, listom zo dňa 19.04.2017 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, pričom zásielka sa dňa 17.05.2017 vrátila orgánu dozoru s poznámkou „zásielka neprevzatá v odbernej lehote“.

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 v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril a zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 30.05.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly p. R. – konateľ spoločnosti uviedol len, že obsah inšpekčného záznamu zatiaľ berie na vedomie.

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.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť 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 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 hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 30.05.2016 a predložených dokladov.

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. Orgán dozoru prihliadol na skutočnosť, že nedodržaním povinnosti vybaviť reklamáciu výrobku uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia môže byť spotrebiteľovi sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich mu z objektívnej 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 vyjadrenia k neuznanej reklamáci (k zamietnutej záručnej oprave) nevie spotrebiteľ sám objektívne posúdiť oprávnenosť zamietnutia reklamácie, resp. opodstatnenosť vybavenia reklamácie mimozáručnou opravou. Na základe toho je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie. Ekonomické zaťaženie spotrebiteľa bolo zvýšené aj tým, že účastník konania ako predávajúci žiadal od spotrebiteľky úhradu mimozáručnej opravy. Uvedeným konaním je dotknuté právo spotrebiteľa 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. 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: **D/0214/01/2016**

dátum: **25.05.2017**

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: **IDMT s. r. o.**, Kosatcová 13, 841 07 Bratislava, IČO: 48 058 025,

kontrola vykonaná dňa 23.05.2016 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, kam sa na základe výzvy dostavila p. I. – konateľka spoločnosti,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu** – v rámci vykonanej kontroly dňa 23.05.2016 boli účastníkom konania predložené informácie obsiahnuté na internetovej stránke účastníka konania www.4., a to: Obchodné podmienky, Reklamačný poriadok, Ochrana osobných údajov, ako aj proces vytvorenia objednávky na internetovej stránke www.4. (spolu aj „predložené materiály“), ktoré tvoria prílohu inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 23.05.2016. Pri výkone kontroly a na základe posúdenia predložených materiálov a obsahu internetovej stránky www.4. bolo inšpektorom SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď predložené materiály ani obsah internetovej stránky účastníka konania www.4. neobsahoval požadované informácie o alternatívnom riešení sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov v zmysle Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a

smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013),

čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. t) 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,

u k l a d á

podľa § 15 ods. 1 písm. b) a ods. 2 písm. b) cit. zákona pokutu vo výške **150,- €**, (slovom: jednostopäťdesiat 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-02140116.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 23.05.2016 vykonal inšpektor SOI kontrolu spoločnosti IDMT s. r. o., Kosatcová 13, 841 07 Bratislava (do 14.09.2016 sídlo na adrese: Jána Smreka 22, 841 08 Bratislava), IČO: 48 058 025 (ďalej len „účastník konania“) na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, kam sa na základe výzvy dostavila p. I. – konateľka spoločnosti, 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, 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 (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“), 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., zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 325/2016, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 23.05.2016.

V rámci vykonanej kontroly dňa 23.05.2016 boli účastníkom konania predložené informácie obsiahnuté na internetovej stránke účastníka konania www.4., a to: Obchodné podmienky, Reklamačný poriadok, Ochrana osobných údajov, ako aj proces vytvorenia objednávky na internetovej stránke www.4. (spolu aj „predložené materiály“), ktoré tvoria prílohu inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 23.05.2016.

Pri výkone kontroly a na základe posúdenia predložených materiálov a obsahu internetovej stránky www.4. bolo inšpektorom SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď predložené materiály ani obsah internetovej stránky účastníka konania www.4.

neobsahoval požadované informácie o alternatívnom riešení sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov v zmysle Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. t) 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 20.04.2017 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 02.05.2017.

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 o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dohľadu nevyjadril a zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 23.05.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly p. I. – konateľka spoločnosti uviedla, že zistené nedostatky odstráni do 24 hodín od zistených nedostatkov. Ďakujem.

Prílohu č. 1 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 23.05.2016 tvorí list účastníka konania označený ako „VYJADRENIE K PODNETU 325/2016“ (ďalej aj „vyjadrenie k podnetu“), v ktorom účastník konania uviedol, že podnet považuje za neopodstatnený, nakoľko účastník konania do dnešného dňa 23.05.2016 neeviduje reklamáciu na produkty, ktoré poskytuje prostredníctvom webového portálu www.4., www.4., www.c. a iné, ktoré spadajú pod značku 49LLey®. Účastník konania sa domnieva, že podnet 325/2016 bol na SOI podaný za účelom úradného šikanovania účastníka konania a že bol podaný neklientom spoločnosti menovite V., z Martina. Dňa 22.03.2016 bolo podané trestné oznámenie na identifikovaného vykonávateľa skutku, ktorý nepretržite atakuje aktivity účastníka konania, prostredníctvom internetu a iných komunikačných sietí. Poškodzuje meno spoločnosti a značky a zasaňuje klientov, ktorí sú spokojní so službami účastníka konania, ako aj značky 49LLey®. Jeho cieľom je zlikvidovanie spoločnosti, nakoľko sa verejne takto vyjadruje. Využíva úrady pre spoluprácu poškodenia mena účastníka konania a značky 49LLey®. Podnet podávajúci neklient účastníka konania nie je klientom spoločnosti a nikdy nezakúpil ani jeden z produktov spoločnosti. Teda nemôže sa vyjadriť ku kvalite a k vlastnostiam produktov a služieb účastníka konania. Z týchto vyššie uvedených faktov považuje účastník konania podnet 325/2016 za neopodstatnený a zavádzajúci.

Dňa 26.05.2016 bol tunajším inšpektorátom zaevidovaný e-mail odoslaný dňa 23.05.2016 z e-mailovej adresy účastníka konania e., v ktorom p. E. uviedla, že v mene správneho orgánom kontrolovaného subjektu IDMT s. r. o. posla na základe výsledku Inšpekčného záznamu zo dňa 23.05.2016 nasledovné odstránenie zisteného nedostatku:

- na stránke www.4. zverejnili informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov,

- na stránke www.4. uviedli odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov RSO. Doplnené VOP na stránke www.4. o vyššie popísané informácie nájde orgán dohľadu tu: <https://www.4>.

Bod "X. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov"

V prílohe posielala aj PDF doplnených Obchodných podmienok zo stránky www.4.

Ďalej v prílohe posielala aj Inšpekčný záznam zo dňa 23.05.2016 pre lepšie identifikovanie účastníka konania.

V prípade potreby čokoľvek na stránke www.4. doplniť, upraviť, orgán dohľadu nemá váhať, prosí, kontaktovať a obratom urobiť všetky potrebné nápravy.

K uvedenému orgán dohľadu uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Ku skutočnosti, že nedostatky boli účastníkom konania odstránené, orgán dohľadu uvádza, že 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 vyjadreniu účastníka konania k podnetu spotrebiteľa č. 325/2016, ktorý považuje za neopodstatnený, nakoľko neeviduje reklamáciu na produkty, ktoré poskytuje, orgán dohľadu uvádza, že predmetom vedeného správneho konania nie je posúdenie produktov, ktoré účastník konania poskytuje, prípadne kontrola reklamácií produktov účastníka konania. Tvrdenia účastníka konania vo vyjadrení k podnetu tak hodnotí správny orgán ako právne irelevantné, nemajúce vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistený nedostatok, uvedený vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Je zákonnou povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho konať vždy tak, aby nedochádzalo k porušovaniu právnych predpisov, a to aj zákona č. 102/2014 Z. z. V danom prípade je právne irelevantný dôvod podania podnetu spotrebiteľa a ním sledovaný účel, ako aj skutočnosť, či si spotrebiteľ v skutočnosti zakúpil výrobok od účastníka konania. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu je povinná zistiť, či predávajúci nie len pri predaji výrobkov ale aj pri ich ponuke dodržiavajú právne predpisy.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavreť na diaľku alebo zmluvy uzavreť mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

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 spotrebiteľského podnetu. Porušenie zákona má orgán dohľadu, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 1 písm. b) a ods. 2 písm. b) sankcionovať pokutou od 200 do 10 000 eur. 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, z predložených informácií obsiahnutých na internetovej stránke účastníka konania www.4., a to: Obchodné podmienky, Reklamačný poriadok, Ochrana osobných údajov, ako aj procesu vytvorenia objednávky na internetovej stránke www.4.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. prihliadnuté na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy. V záujme toho, aby spotrebiteľ mal už v čase rozhodovania sa o ponuke tovaru alebo služby čo najúplnejšie a neskreslené informácie, zákonodarca v § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ustanovil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, na základe ktorej sa táto zmluva má uzavrieť, informovať spotrebiteľa o skutočnostiach, ktorých taxatívny výpočet je obsiahnutý v predmetnom ustanovení. Uvedená povinnosť nebola zo strany účastníka konania zabezpečená, nakoľko účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Neuvedením informácie pre spotrebiteľa o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a neuvedením na webovom sídle predávajúceho odkazu na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, mohlo byť spotrebiteľovi neprímerane sťažené, resp. znemožnené právo zúčastniť sa alternatívneho riešenia sporov, nakoľko priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami o uvedenej možnosti riešenia sporu nemusí vedieť, resp. nie je informovaný o jej podmienkach a rovnako ani o možnosti riešenia spotrebiteľského sporu online. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistené protiprávne konanie prihliadol na skutočnosť, 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 okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dohľadu 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/0345/01/2016**

dátum: **31.05.2017**

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 (správny poriadok), v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **Kika Nábytok Slovensko, s.r.o.**, Galvaniho 11, 821 04 Bratislava, IČO: 35 883 103,

kontrola vykonaná dňa 27.04.2016 a 16.11.2016 v prevádzke Kika Nábytok, Galvaniho 11, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **poskytovať písomné informácie uvedené v návode na použitie výrobku v kodifikovanej podobe štátneho jazyka** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že v priamej ponuke pre spotrebiteľa sa dňa 27.04.2016 nachádzal 1 druh výrobku – *detská bezpečnostná zábrana Fillikid, model Türschutzgitter Auto-Close Art.44240, EAN: 5016830000207 v množstve 1 ks, á 65,99 €/ks*, ktorý obsahoval v balení návod na použitie len v cudzojazyčných mutáciách (v nemeckom jazyku, GB, SI, HU, CZ, BU, RO, HR, SRB). Na úvodnej strane návodu na použitie sa informácie v zmysle čl. 10.4 Návod na používanie, 10.4.1 Všeobecne (Pokyny musia mať v záhlaví tento text: **DÔLEŽITÉ! PREČÍTAJTE SI, STAROSTLIVO DODRŽIAVAJTE TIETO POKYNY A USCHOVAJTE NA ĎALŠIE POUŽÍVANIE**, napísaný písmenami s výškou minimálne 5 mm.); 10.4.2 Upozornenia (Pokyny musia obsahovať tieto upozornenia: a) **UPOZORNENIE**. – Nesprávna inštalácia môže byť nebezpečná; b) **UPOZORNENIE**. – Nepoužívajte bezpečnostnú zábranu, ak sú akékoľvek súčasti poškodené alebo chýbajú; c) **UPOZORNENIE**. – Bezpečnostná zábrana sa nesmie pripevniť cez okná) a 10.4.3 Ďalšie informácie (Pokyny musia obsahovať aspoň tieto informácie: a) bezpečnostná zábrana vyhovuje EN 1930:2011; b) údaj o tom, že bezpečnostná zábrana je len na používanie v domácnosti; bezpečnostná zábrana je určená pre deti vo veku do 24 mesiacov) normy STN EN 1930:2011 Výrobky pre deti a na starostlivosť o deti. Bezpečnostné zábrany. Bezpečnostné požiadavky a skúšobné metódy nachádzali iba v nemeckom jazyku v znení: „**WICHTIG! LESEN UND BEFOLGEN SIE DIESE ANLEITUNG GRÜNDLICH UND BEWAHREN SIE DIESE ZUM NACHSCHLAGEN WARNING: Fehlerhafter Aufbau kann gefährlich sein. WARNUNG: Benutzen Sie das Türschutzgitter darf nich bei Fenster befestigt werden. Dieses Türschutzgitter entspricht der EN1930:2011-Form, wenn es wie beschrieben aufgebaut wird. Dieses Türschutzgitter ist für Kinder mit max. 24 Monaten geeignet. Beachten Sie, dass Kinder das Gitter nicht beklettern oder beschädigen. Dieses Türschutzgitter ist nur für den häuslichen Gebrauch.**“ Informácie o vlastnostiach predávaného výrobku, o spôsobe použitia, montáže a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho

nesprávneho použitia, montáže alebo údržby vrátane informácií podľa čl. 10.4 Návod na používanie, 10.4.3 Ďalšie informácie (Pokyny musia obsahovať aspoň tieto informácie: d) zoznam dielcov; f) ak sa bezpečnostná zábrana použije na vrchu schodiska, nemá sa umiestniť pod hornú úroveň; g) ak sa bezpečnostná zábrana použije na spodku schodiska, má sa umiestniť pred najnižším schodom; i) spôsoby pripevnenia a vhodnosť povrchov, pre ktoré je bezpečnostná zábrana/nadstavba určená; n) overenie, či bezpečnostná zábrana je správne zatvorená) normy STN EN 1930:2011 Výrobky pre deti a na starostlivosť o deti. Bezpečnostné zábrany. Bezpečnostné požiadavky a skúšobné metódy obsiahnuté v návode na používanie boli uvedené iba v cudzojazyčných mutáciách (v nemeckom jazyku, GB, SI, HU, CZ, BU, RO, HR, SRB) a nie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Návod na používanie v českom jazyku zahŕňal nasledovné body: A obsah; B montáž; C umiestnení (varování, vhodné povrchy); D instalace (směry otvírání vrat, upozornění, montáž bránu); E Použití brány; F Údržba, G Rozšíření). Vyššie opísaným konaním tak došlo k porušeniu § 13 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,

- **zabezpečiť, aby informácie o spôsobe použitia výrobku, údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia, zrozumiteľne obsahoval aj priložený písomný návod** - v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že v ponuke pre spotrebiteľa sa dňa 27.04.2016 nachádzal 1 druh výrobku – *detská bezpečnostná zábrana Fillikid, model Türschutzgitter Auto-Close Art.44240, EAN: 5016830000207 v množstve 1 ks, á 65,99 €/ks*, ku ktorému bol priložený návod na použitie, v ktorom však absentovali informácie o spôsobe použitia, údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia v zmysle čl. 10.4 Návod na používanie, 10.4.3 Ďalšie informácie písm. j), k), l) (Pokyny musia obsahovať aspoň tieto informácie: j) nebezpečenstvá hroziace deťom používajúcim alebo preliezajúcim bezpečnostnú zábranu; k) bezpečnostná zábrana sa má pravidelne kontrolovať, aby sa zaručilo, že je bezpečná a funkčná podľa týchto pokynov; l) doplnkové alebo náhradné časti sa majú odoberať len od výrobcu alebo distribútora) normy STN EN 1930:2011 Výrobky pre deti a na starostlivosť o deti. Bezpečnostné zábrany. Bezpečnostné požiadavky a skúšobné metódy, čím došlo k porušeniu § 11 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,

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-03450116.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.04.2016 a 16.11.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Kika Nábytok, Galvaniho 11, Bratislava, 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“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 27.04.2016 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 16.11.2016.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že v priamej ponuke pre spotrebiteľa sa dňa 27.04.2016 nachádzal 1 druh výrobku – *detská bezpečnostná zábrana Fillikid, model Türschutzgitter Auto-Close Art.44240, EAN: 5016830000207 v množstve 1 ks, á 65,99 €/ks*, ktorý obsahoval v balení návod na použitie len v cudzojazyčných mutáciách (v nemeckom jazyku, GB, SI, HU, CZ, BU, RO, HR, SRB). Na úvodnej strane návodu na použitie sa informácie v zmysle čl. 10.4 Návod na používanie, 10.4.1 Všeobecne (Pokyny musia mať v záhlaví tento text: **DÔLEŽITÉ! PREČÍTAJTE SI, STAROSTLIVO DODRŽIAVAJTE TIETO POKYNY A USCHOVAJTE NA ĎALŠIE POUŽÍVANIE**, napísaný písmenami s výškou minimálne 5 mm.); 10.4.2 Upozornenia (Pokyny musia obsahovať tieto upozornenia: a) **UPOZORNENIE**. – Nesprávna inštalácia môže byť nebezpečná; b) **UPOZORNENIE**. – Nepoužívajte bezpečnostnú zábranu, ak sú akékoľvek súčasti poškodené alebo chýbajú; c) **UPOZORNENIE**. – Bezpečnostná zábrana sa nesmie pripevniť cez okná) a 10.4.3 Ďalšie informácie (Pokyny musia obsahovať aspoň tieto informácie: a) bezpečnostná zábrana vyhovuje EN 1930:2011; b) údaj o tom, že bezpečnostná zábrana je len na používanie v domácnosti; bezpečnostná zábrana je určená pre deti vo veku do 24 mesiacov) normy STN EN 1930:2011 Výrobky pre deti a na starostlivosť o deti. Bezpečnostné zábrany. Bezpečnostné požiadavky a skúšobné metódy nachádzali iba v nemeckom jazyku v znení: „**WICHTIG! LESEN UND BEFOLGEN SIE DIESE ANLEITUNG GRÜNDLICH UND BEWAHREN SIE DIESE ZUM NACHSCHLAGEN WARNING: Fehlerhafter Aufbau kann gefährlich sein. WARNUNG: Benutzen Sie das Türschutzgitter darf nich bei Fenster befestigt werden. Dieses Türschutzgitter entspricht der EN1930:2011-Form, wenn es wie beschrieben aufgebaut wird. Dieses Türschutzgitter ist für Kinder mit max. 24 Monaten geeignet. Beachten Sie, dass Kinder das Gitter nicht beklettern oder beschädigen. Dieses Türschutzgitter ist nur für den häuslichen Gebrauch.**“ Informácie o vlastnostiach predávaného výrobku, o spôsobe použitia, montáže a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia, montáže alebo údržby vrátane informácií podľa čl. 10.4 Návod na používanie, 10.4.3 Ďalšie informácie (Pokyny musia obsahovať aspoň tieto informácie: d) zoznam dielcov; f) ak sa bezpečnostná zábrana použije na vrchu schodiska, nemá sa umiestniť pod hornú úroveň; g) ak sa bezpečnostná zábrana použije na spodku schodiska, má sa umiestniť pred najnižším schodom; i) spôsoby pripevnenia a vhodnosť povrchov, pre ktoré je bezpečnostná zábrana/nadstavba určená; n) overenie, či bezpečnostná zábrana je správne zatvorená) normy STN EN 1930:2011 Výrobky pre deti a na starostlivosť o deti. Bezpečnostné zábrany. Bezpečnostné požiadavky a skúšobné metódy obsiahnuté v návode na používanie boli uvedené iba v cudzojazyčných mutáciách (v nemeckom jazyku, GB, SI, HU, CZ, BU, RO, HR, SRB) a nie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Návod na používanie v českom jazyku zahŕňal nasledovné body: A obsah; B montáž; C umístění (varování, vhodné povrchy); D instalace (směry otvírání vrat, upozornění, montáž bránu); E Použití brány; F Údržba, G Rozšíření).

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo tiež zistené, že v ponuke pre spotrebiteľa sa dňa 27.04.2016 nachádzal 1 druh výrobku – *detská bezpečnostná zábrana Fillikid, model Türschutzgitter Auto-Close Art.44240, EAN: 5016830000207 v množstve 1 ks, á 65,99 €/ks*, ku ktorému bol priložený návod na použitie, v ktorom však absentovali informácie o spôsobe použitia, údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia v zmysle čl. 10.4 Návod na používanie, 10.4.3 Ďalšie informácie písm. j), k), l) (Pokyny musia obsahovať aspoň tieto informácie: j) nebezpečenstvá hroziace deťom používajúcim

alebo preliezajúcim bezpečnostnú zábranu; k) bezpečnostná zábrana sa má pravidelne kontrolovať, aby sa zaručilo, že je bezpečná a funkčná podľa týchto pokynov; l) doplnkové alebo náhradné časti sa majú odoberať len od výrobcu alebo distribútora) normy STN EN 1930:2011 Výrobky pre deti a na starostlivosť o deti. Bezpečnostné zábrany. Bezpečnostné požiadavky a skúšobné metódy.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 11 ods. 1 a § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 04.04.2017 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 19.04.2017.

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 podkladom i k spôsobu ich zistenia, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

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

Dňa 09.05.2016 bol orgánu dozoru doručený list „Doklady ku kontrole SOI zo dňa 27.4.2016“ zo dňa 06.05.2016, podpísaný p. H., ktorá v predmetnom liste uviedla, že týmto reaguje na kontrolu SOI, ktorá bola realizovaná dňa 27.04.2016 na Obchodnom dome Kika Nábytok v Bratislave a poskytujú požadované dodacie listy k vzorkám č. 01701/2016 a 01801/2016.

V e-maile zo dňa 30.11.2016, odoslanom z e-mailovej adresy R., pán R. uviedol, že v prílohe zasiela vyjadrenie ku kontrole vykonanej dňa 16.11.2016 v predajni KIKI Nábytok Bratislava. Vo vyjadrení ku kontrole pán G. uviedol, že na základe návštevy SOI im dodávateľ zaslal doplnený montážny návod, ktorý p. G. zároveň zaslal orgánu dozoru v prílohe predmetného e-mailu. Podľa vyjadrenia p. G. sa momentálne uvedený výrobok: Bezpečnostná zábrana Filikid, Model NAM: Turschutzgitter Auto – Close nenachádza na žiadnej ich prevádzke (tento výrobok už nepredávajú).

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 p. G. orgán dozoru uvádza, že pán G. vyššie uvedeným vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Ku skutočnosti, že účastník konania zabezpečil doplnenie montážneho návodu, orgán dozoru uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov 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. Rovnako účastníka konania nezbaňuje zodpovednosti za zistené porušenie zákona ani

skutočnosť, že výrobok sa ku dňu zaslania vyjadrenia p. G. orgánu dozoru (t.j. e-mail zo dňa 30.11.2016) nenachádzal už v žiadnej prevádzke.

V zmysle § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri predaji informovať spotrebiteľa o vlastnostiach predávaného výrobku alebo charaktere poskytovanej služby, o spôsobe použitia, montáže a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia, montáže alebo údržby, o podmienkach uchovávania a skladovania, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou. Ak je to potrebné s ohľadom na povahu výrobku, spôsob a dobu jeho používania, je predávajúci povinný zabezpečiť, aby tieto informácie zrozumiteľne obsahoval aj priložený písomný návod.

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

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosť ustanovenú 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 výrokovvej 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 zo dňa 27.04.2016, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 16.11.2016, z dokladov predložených orgánu dozoru účastníkom konania ako i z vyjadrenia p. G. zo dňa 30.11.2016.

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. Nesplnením zákonom požadovaných informačných povinností bol znížený rozsah práv spotrebiteľa. Absenciou informácií o spôsobe použitia, údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia v zmysle čl. 10.4 Návod na používanie, 10.4.3 Ďalšie informácie písm. j), k), l) normy STN EN 1930:2011 Výrobky pre deti a na starostlivosť o deti. Bezpečnostné zábrany. Bezpečnostné požiadavky a skúšobné metódy v písomnom návode napriek tomu, že povaha výrobku, spôsob a doba jeho používania odôvodňovala potrebu uviesť tieto informácie, môže dôjsť k poškodeniu alebo znehodnoteniu samotného výrobku, dokonca k vážnemu ohrozeniu zdravia dieťaťa. Zároveň bez zabezpečenia písomných informácií uvedených v návode na použitie (informácie o vlastnostiach predávaného výrobku, o spôsobe použitia, montáže a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia, montáže alebo údržby vrátane informácií podľa čl. 10.4 Návod na používanie, 10.4.3 Ďalšie informácie normy STN EN 1930:2011 Výrobky pre deti a na starostlivosť o deti. Bezpečnostné zábrany. Bezpečnostné

požiadavky a skúšobné metódy) v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, nemá spotrebiteľ riadnym spôsobom v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa k dispozícii základné informácie nutné k riadnemu užívaniu predmetného výrobku. Absenciou uvedených informácií v kodifikovanej podobe štátneho jazyka dochádza k ohrozovaniu majetku spotrebiteľa znehodnotením ním zakúpeného výrobku pri jeho nesprávnom používaní, resp. i k ohrozeniu zdravia v dôsledku nesprávneho používania, o ktorom nebol náležite v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa poučený. Vyššie uvedeným konaním teda nebol v plnej miere zabezpečený resp. dosiahnutý účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, na ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov, ktoré boli uvedeným konaním účastníka konania ohrozené, resp. porušené. Orgánom dozoru bolo však zohľadnené aj to, že uvedené nedostatky boli zistené iba pri jednom druhu výrobku, ktorý sa nachádzal v priamej ponuke pre spotrebiteľa, a to v množstve 1 ks. Súčasne bola zohľadnená skutočnosť, že v danom prípade priložené písomné informácie boli spotrebiteľom poskytnuté aj v českom jazyku, ktorý je z hľadiska zrozumiteľnosti pre spotrebiteľa prijateľnejší ako ostatné cudzojazyčné znenia. 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: **P/0381/01/2016**

dátum: **31.05.2017**

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: **iFix s. r. o.**, Einsteinova 7, 851 01 Bratislava-Petržalka,
IČO: 47 019 948,

kontrola vykonaná dňa 15.12.2016 v prevádzke iFix – servis mobilov, Einsteinova 7, 851 01 Bratislava (ďalej aj „kontrolovaná prevádzka“),

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, keď „Reklamačný poriadok iFix, s.r.o.“, ktorý sa v čase výkonu kontroly nachádzal v kontrolovanej prevádzke na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, neobsahoval požadované informácie o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, pričom táto informácia nebola ani nikde inde v kontrolovanej prevádzke uvedená,

čím došlo k porušeniu **§ 10a ods. 1 písm. k)** 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 poukázkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03810116.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.12.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke iFix – servis mobilov, Einsteinova 7, 851 01 Bratislava (ďalej aj „kontrolovaná prevádzka“), zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 1071/2016 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 15.12.2016.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, keď „Reklamačný poriadok iFix, s.r.o.“, ktorý sa v čase výkonu kontroly nachádzal v kontrolovanej prevádzke na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, neobsahoval požadované informácie o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, pričom táto informácia nebola ani nikde inde v kontrolovanej prevádzke uvedená.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 10a ods. 1 písm. k) 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 05.05.2017 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 12.05.2017.

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 v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril a zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 15.12.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly p. Ľ. – konateľ uviedol, že uvedené doklady zašle v stanovenom termíne.

Dňa 30.12.2016 bol orgánu dozoru doručený list účastníka konania zo dňa 22.12.2016, vo veci: „Písomné stanovisko k inšpekčnému záznamu č. 1071/2016 a predloženie dokumentácie“, v ktorom uviedol, že spoločnosť iFix s.r.o. sa riadi všeobecnými obchodnými podmienkami, ktoré sú v súlade so:

- zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov,
- zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších právnych predpisov,
- zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- zákonom č. 22/2003 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 právnych predpisov,

- zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších právnych predpisov a s inými relevantnými právnymi predpismi.

Tieto obchodné podmienky sú dostupné na stránke internetového obchodu.

Podnet k inšpekčnému záznamu od spotrebiteľa – M. vníma spoločnosť ako neopodstatnený a neoprávnený. Jeho vyjadrenia sú založené na základe klamstiev a nezmyslov, ktorými chce poškodiť dobré meno spoločnosti, nakoľko sa jedná o bývalého zamestnanca.

Všetky príklady, ktoré podrobne vymenoval sú podľa účastníka konania absurdné a nepotvrdila ich ani predmetná inšpekčná kontrola č. 168 a 169.

Spoločnosť iFix s.r.o. sa riadi zákonnými postupmi pri vykonávaní svojej činnosti a s vyjadreniami spotrebiteľa nesúhlasí.

Spolu s písomným stanoviskom prikladá aj dokumentáciu obsahujúcu 3 zložky.

Reklamačná zložka obsahuje nasledujúce skeny dokumentov:

1. Reklamačný protokol o prijatí reklamácie spotrebiteľa č. 1 spolu s podpisom (zákazník prišiel osobne) a dokladom o kúpe.
2. Reklamačný protokol spotrebiteľa č. 1, obsahujúci spôsob a vybavenie reklamácie spolu s podpisom a odborným posudkom.
3. Reklamačný protokol o prijatí reklamácie spotrebiteľa č. 2 spolu s podpisom (zákazník prišiel osobne) a dokladom o kúpe.
4. Reklamačný protokol spotrebiteľa č. 2, obsahujúci spôsob a vybavenie reklamácie spolu s podpisom a odborným posudkom.
5. Oprávnenie na posudzovanie záručných reklamácií produktov značky SBS v anglickom a slovenskom jazyku.

Druhá zložka – odstúpenie od kúpnej zmluvy obsahuje skeny dokumentov:

1. Potvrdenie prijatia objednávky od spotrebiteľa cez evidenčný systém Pohoda.
2. Faktúra vystavená spoločnosťou iFix s.r.o. pre spotrebiteľa.
3. Prevzatie balíka od zmluvnej prepravnej spoločnosti DHL podpísané kuriérom a následne potvrdenie prevzatia balíka spotrebiteľom.
4. Odstúpenie od zmluvy podpísané spotrebiteľom.
5. Dobropis faktúry vystavený spoločnosťou iFix s.r.o. pre spotrebiteľa.
6. Výpis z bankového účtu spoločnosti iFix s.r.o. o zaslaní peňazí na účet spotrebiteľa.

Reklamačný poriadok

- Reklamačný poriadok, ktorý sa nachádza na internetovej stránke [www.fixservis.sk](http://fixservis.sk) (<http://fixservis.sk/reklamacia-a87>).

Na záver účastník konania uviedol, že v prípade akýchkoľvek otázok nemá správny orgán váhať kontaktovať účastníka konania.

K uvedenému orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. K tvrdeniu účastníka konania, že sa riadi všeobecnými obchodnými podmienkami, ktoré sú, podľa účastníka konania, v súlade s cit. zákonmi, orgán dozoru uvádza, že je zákonnou povinnosťou predávajúceho poznať zákon o ochrane spotrebiteľa a iné právne predpisy a konať vždy tak, aby nedochádzalo k ich porušovaniu.

Čo sa týka podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 1071/2016 a s ním súvisiacich tvrdení účastníka konania, orgán dozoru uvádza, že uvedené nie je predmetom daného vedeného správneho konania a je na vyodenie zodpovednosti účastníka konania za zistený protiprávny skutkový stav právne irelevantné.

Ku skutočnosti, že účastník konania predložil orgánu dozoru, v prílohe listu, upravený Reklamačný poriadok, ktorý v článku VII **Riešenie sporov** už obsahuje informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených

osobitným predpisom, orgán dozoru uvádza, že 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. Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI totiž zistené, že „Reklamačný poriadok iFix, s.r.o.“ (tvorí prílohu č. 3 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 15.12.2016), ktorý sa v čase výkonu kontroly nachádzal v kontrolovanej prevádzke na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, neobsahoval požadované informácie o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, pričom táto informácia nebola ani nikde inde v kontrolovanej prevádzke uvedená.

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.

V zmysle § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.

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 hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 15.12.2016.

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. Nesplnením zákonom požadovanej informačnej povinnosti, týkajúcej sa informácie o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, mohlo byť spotrebiteľovi

neprimerane sťažené, resp. znemožnené právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a žiadať tak alternatívne riešenie jeho sporu s predávajúcim, nakoľko priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami o uvedenej možnosti riešenia sporu prostredníctvom subjektu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov nemusí vedieť. Uvedeným konaním teda nebol v plnej miere zabezpečený resp. dosiahnutý účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, ako aj právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktoré boli uvedeným konaním účastníka konania ohrozené, resp. porušené. 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.