

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/0373/01/2018**

dátum: **29.03.2019**

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: **BAGETERIE BOULEVARD CEE s. r. o.**, Fraňa Kráľa 35, Bratislava
- mestská časť Staré Mesto 811 05, IČO: 46 476 849,

kontrola vykonaná dňa 27.09.2018 v prevádzke BAGETERIE BOULEVARD – rýchle občerstvenie, Pribinova 8, Bratislava

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **zabezpečiť, aby ním predávané výrobky boli zreteľne označené údajmi o množstve (hmotnosti), resp. miere (objeme)** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie zistené, že 11 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa uvedených na hromadnom cenníku - informačnej tabuli:

1. *Fit Calories Šalát CAESAR* á 4,70 €,
2. *Fit Calories Šalát Pečený losos* á 5,90 €,
3. *Fit Calories Šalát Halloumi* á 5,20 €,
4. *Saint Tropez Chef menu Morčacia provencale* á 4,30 €,
5. *Saint Tropez Chef menu Flank steak & comté* á 4,70 €,
6. *Saint Tropez Chef menu Polievka krevetový bisque* á 2,80 €,
7. *Fit Calories Patrik Bečvár Krevety s olivovou tapenádou* á 3,20 €,
8. *Fit Calories Patrik Bečvár Kozí syr s jablkami* á 2,80 €,
9. *Palacinky Créperie Letné ovocie* á 3,50 €,
10. *Palacinky Créperie Banán & nutella* á 2,80 €,
11. *Palacinky Créperie Jahodová s mascarpone* á 2,80 €,

nebolo označených údajmi o množstve (hmotnosti), resp. miere (objeme), čím došlo k porušeniu § 12 ods. 2 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 **100,- €**,
(slovom: jedno sto 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-03730118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.09.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu v prevádzke BAGETERIE BOULEVARD – rýchle občerstvenie, Pribinova 8, Bratislava, ktorú prevádzkuje spoločnosť BAGETERIE BOULEVARD CEE s. r. o., Fraňa Kráľa 35, Bratislava - mestská časť Staré Mesto 811 05, IČO: 46 476 849 (ďalej aj „účastník konania“), 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, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 27.09.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že 11 druhov výrobkov v priamej ponuke pre spotrebiteľa uvedených na hromadnom cenníku - informačnej tabuli:

1. *Fit Calories Šalát CAESAR* á 4,70 €,
 2. *Fit Calories Šalát Pečený losos* á 5,90 €,
 3. *Fit Calories Šalát Halloumi* á 5,20 €,
 4. *Saint Tropez Chef menu Morčacia provencale* á 4,30 €,
 5. *Saint Tropez Chef menu Flank steak & comté* á 4,70 €,
 6. *Saint Tropez Chef menu Polievka krevetový bisque* á 2,80 €,
 7. *Fit Calories Patrik Bečvár Krevety s olivovou tapenádou* á 3,20 €,
 8. *Fit Calories Patrik Bečvár Kozí syr s jablkami* á 2,80 €,
 9. *Palacinky Créperie Letné ovocie* á 3,50 €,
 10. *Palacinky Créperie Banán & nutella* á 2,80 €,
 11. *Palacinky Créperie Jahodová s mascarpone* á 2,80 €,
- nebolo označených údajmi o množstve (hmotnosti), resp. miere (objeme).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 12 ods. 2 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 11.02.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 02.03.2019.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v stanovenej lehote nevyjadril. Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 27.09.2018 pri výkone kontroly prítomná p. M. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že (obsah inšpekčného záznamu) 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 § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci musí zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávania a skladovania výrobku, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou alebo informáciami podľa osobitných predpisov. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru alebo spotrebiteľa oznámiť alebo zdokumentovať údaje o výrobku, ak ho nemožno označiť.

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených 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 27.09.2018 a z vyjadrenia.

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 zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o množstve (hmotnosti), resp. miere (objeme). Neuvedenie údaje, na aké množstvo (hmotnosť), resp. mieru (objem) výrobku sa cena vzťahuje, znemožňuje spotrebiteľovi overiť si správnosť svojej objednávky a taktiež je spotrebiteľovi sťažené, resp. znemožnené uplatnenie si reklamácie na dodržanie hmotnosti či miery výrobkov vo vzťahu k ich účtovanej cene. Nesplnením zákonom požadovaných informačných povinností bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. 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 a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré boli uvedeným konaním účastníka konania porušené. 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, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **D/0047/01/2018**

dátum: **29.04.2019**

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: **ORDISLOVAK, s.r.o.**, Križkova 9, 811 04 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 36 284 939,

kontrola vykonaná dňa 01.02.2018 a 28.02.2018 v sídle spoločnosti **ORDISLOVAK, s.r.o.**, Križkova 9, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vrátiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov** – v súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevrátil spotrebiteľke JUDr. B., ktorá odstúpila od zmluvy dňa 30.10.2017 prostredníctvom e-mailov zaslaných z adresy p.@g.com na adresu service@orsay.com, a to vo vzťahu k zmluve (objednávke) 430098090 (v časti 35108166000040 nohavice so šnurovaním na bokoch (40) v sume 24,91 € a 50153038900004 asymetricky predĺžený sveter (M) v sume 16,90 €), k zmluve (objednávke) 430100551 (v časti 18003966000005 top so vzorom (L) v sume 19,99 €), k zmluve (objednávke) 430099905 (v časti 92826133100000 šál v geometrickom vzore (00) v sume 7,99 €; 66308753700038 blúzka s mašľou a volánmi (38) v sume 17,59 €; 17808053700004 tričko s mašličkami na rukávoch (M) v sume 11,99 €; 42403966000040 šaty so stolačikom (40) v sume 27,99 €; 42403966000042 šaty so stolačikom (42) v sume 28 €), pričom výrobky boli doručené na adresu N., ESHOP ORSAY, Prievozská 34, Bratislava dňa 31.10.2017, všetky platby, ktoré od nej prijal za vyššie uvedené výrobky, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, čím došlo k porušeniu **§ 9 ods. 1** zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) cit. zákona pokutu vo výške **700,-€** (slovom: sedemsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00470118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 01.02.2018 a 28.02.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v sídle účastníka konania - spoločnosti ORDISLOVAK, s.r.o., Križkova 9, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“ alebo „zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. JUDr. B., evidovaného pod č. 1314/2017, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 01.02.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 28.02.2018.

V súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevrátil spotrebiteľke JUDr. B., ktorá odstúpila od zmluvy dňa 30.10.2017 prostredníctvom e-mailov zaslaných z adresy p.@g.com na adresu service@orsay.com, a to vo vzťahu k zmluve (objednávke) 430098090 (v časti 35108166000040 nohavice so šnurovaním na bokoch (40) v sume 24,91 € a 50153038900004 asymetricky predĺžený sveter (M) v sume 16,90 €), k zmluve (objednávke) 430100551 (v časti 18003966000005 top so vzorom (L) v sume 19,99 €), k zmluve (objednávke) 430099905 (v časti 92826133100000 šál v geometrickom vzore (00) v sume 7,99 €; 66308753700038 blúzka s mašľou a volánmi (38) v sume 17,59 €; 17808053700004 tričko s mašličkami na rukávoch (M) v sume 11,99 €; 42403966000040 šaty so stojičikom (40) v sume 27,99 €; 42403966000042 šaty so stojičikom (42) v sume 28 €), pričom výrobky boli doručené na adresu N., ESHOP ORSAY, Prievozska 34, Bratislava dňa 31.10.2017, všetky platby, ktoré od nej prijal za vyššie uvedené výrobky, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 9 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku bolo účastníkovi konania listom zo dňa 16.01.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 18.01.2019.

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.

V liste s názvom „K oznámení č. k. D/0047/01/2018“ zo dňa 23.01.2019, doručeným orgánu dozoru dňa 05.02.2019, p. M. uviedla, že vzhľadom k začatiu správneho konania č. D/0047/01/2018 by sa chceli vyjadriť, že nedostatky boli odstránené pred 12 mesiacmi. S odkazom na e-mailovú korešpondenciu odoslanú dňa 07.02.2018 na adresu: ba@soi.sk by chceli informovať orgán dozoru, že peniaze boli vrátené na účet zákazníka. Pani M. prikladá potvrdenia z ich bankového a účtovného systému. Spoločnosť vrátila peniaze z dvoch objednávok č. 430099905 a č. 430100551 dňa 05.12.2017 a z objednávky č. 430098090 dňa 30.11.2017. Prosí zoznámiť sa s priloženou korešpondenciou a prehodnotenie rozhodnutia. Orgánu dozoru boli zároveň v prílohe predmetného listu zaslané doklady preukazujúce vrátenie finančných prostriedkov spotrebiteľke (výpis z účtu – dátum zúčtovanie/dátum realizácie – 06.12.2017 – vrátenie finančných prostriedkov vo výške 19,99 € a 93,56 €; výpis z účtu – dátum zúčtovanie/dátum realizácie – 01.12.2017 – vrátenie finančných prostriedkov vo výške 41,81 €).

V e-maile zo dňa 07.02.2018, odoslanom z e-mailovej adresy m@orsay.com (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 16.02.2018) p. M. uviedla, že v prílohe tohto e-mailu zasiela k podnetu č. 1314/2017 požadované dokumenty: vyjadrenie k podnetu spotrebiteľky a doklady o vrátení finančných prostriedkov na účet zákazníčky. V liste „K podaniu č. 1314/2017“ (podpísaný p. J.) zo dňa 06.02.2018, ktorý bol orgánu dozoru zaslaný v prílohe uvedeného e-mailu, p. J. uviedla, že po dôkladnom a starostlivom preverení sa podarilo zistiť, že zákazníčka p. JUDr. B. objednávala každú jednu objednávku na samostatnú e-mailovú adresu, kvôli tomu bola považovaná za nového klienta. Bohužiaľ celá situácia bola spôsobená úplným pochybením z ich strany. Avšak vzhľadom na problémy s vnútornými systémami zistili, že tovar bol doručený na ich sklad. Ospravedlňujú sa za chybu a žiadnu odpoveď. Spoločnosť vrátila peniaze za vrátený tovar z dvoch objednávok č. 430099905 a č. 430100551 dňa 05.12.2017 a za vrátený tovar z objednávky č. 430098090 dňa 30.11.2017.

V e-maile zo dňa 23.01.2019, odoslanom z e-mailovej adresy a.@orsay.com (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 28.01.2019) p. A. uviedla, že dostala list – začatie správneho konania voči firme ORDISLOVAK, s.r.o., č.k. D/0047/01/2018, podané dňa 16.01.2019. Táto záležitosť je z ich strany vyriešená, a to už v roku 2017, v prílohe posíla všetky podklady (t.j. výpisy z účtu preukazujúce vrátenie finančných prostriedkov spotrebiteľke – uvedené doklady sú zhodné s dokladmi doručenými orgánu dozoru dňa 05.02.2019).

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný. K vyššie uvedeným vyjadreniam orgán dozoru uvádza, že p. J. a p. A. svojimi vyjadreniami zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnili. Pani J. dokonca v liste zo dňa 06.02.2018 priznala, že došlo k pochybeniu z ich strany. Z dokladov predložených orgánu dozoru preukázateľne vyplynulo, že spotrebiteľka p. JUDr. B. odstúpila od zmluvy dňa 30.10.2017 prostredníctvom e-mailov zaslaných z adresy p.@g.com na adresu service@orsay.com, a to vo vzťahu k zmluve (objednávke) 430098090 (v časti 3510816600004 nohavice so šnurovaním na bokoch (40) v sume 24,91 € a 50153038900004 asymetricky predĺžený sveter (M) v sume 16,90 € - spolu v celkovej hodnote 41,81 €), rovnako vo vzťahu k zmluve (objednávke) 430100551 (v časti 18003966000005 top so vzorom (L) v sume 19,99 €) a taktiež vo vzťahu k zmluve (objednávke) 430099905 (v časti 92826133100000 šál v geometrickom vzore (00) v sume 7,99 €; 66308753700038 blúzka s mašľou a volánmi (38) v sume 17,59 €; 17808053700004 tričko s mašličkami na rukávoch

(M) v sume 11,99 €; 42403966000040 šaty so stojáčikom (40) v sume 27,99 €; 42403966000042 šaty so stojáčikom (42) v sume 28 € - spolu v celkovej hodnote 93,56 €, pričom uvedené výrobky boli doručené na adresu N., ESHOP ORSAY, Prievozska 34, Bratislava dňa 31.10.2017. V súlade s ustanovením § 9 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku bol účastník konania povinný vrátiť najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Z dokladov predložených orgánu dozoru – výpisy z účtu však vyplynulo, že predávajúci vrátil spotrebiteľke finančné prostriedky vo výške 41,81 € dňa 01.12.2017 a finančné prostriedky vo výške 19,99 € a 93,56 € až dňa 6.12.2017, tzn. je zrejme, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu povinnosti vrátiť spotrebiteľovi predmetné platby v maximálnej zákonom stanovenej štrnásť dňovej lehote odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Orgán dozoru zároveň uvádza, že vyjadrenie p. J., a síce, že spotrebiteľka objednávala každú jednu objednávku na samostatnú e-mailovú adresu, kvôli tomu bola považovaná za nového klienta, je vzhľadom k vyššie uvedenému právne irelevantné. Pokiaľ ide o vyjadrenie p. J., že nedostatky boli odstránené pred 12 mesiacmi alebo p. R., že táto záležitosť je z ich strany vyriešená, a to už v roku 2017, orgán dozoru uvádza, že uvedená skutočnosť nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za porušenie ustanovenia § 9 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku, ku ktorému došlo konaním podrobne špecifikovaným vo výroku tohto rozhodnutia. Orgán dozoru zároveň dodáva, že zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku 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 pri predaji tovaru na diaľku, z čoho vyplýva, že prvostupňový orgán je povinný k uloženiu pokuty pristúpiť.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase vykonaného šetrenia predmetného podnetu. Porušenie zákona má orgán dohľadu, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) sankcionovať pokutou od 300 do 16 500 eur.

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 01.02.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 28.02.2018 ako i z predložených dokladov a vyjadrení.

V zmysle § 15 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku orgán dozoru pri určení výšky pokuty prihliadol najmä na závažnosť zisteného protiprávneho konania a následky protiprávneho konania. V prípade nedodržania maximálnej zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb tak, ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku, dochádza k neoprávnenému zadržaniu finančných prostriedkov spotrebiteľa, ktoré spotrebiteľ vynaložil na kúpu tovaru a tým aj k zásahu do jeho ekonomických záujmov. Súčasne orgán dozoru prihliadol na dĺžku trvania protiprávneho stavu, a to na obdobie od uplynutia 14-dňovej lehoty, v priebehu ktorej bol účastník konania povinný

spotrebiteľke vrátiť uhradenú kúpnu cenu až do času, kedy boli spotrebiteľke predmetné platby vrátené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dohľadu pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán 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 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, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **P/0197/01/2018**

dátum: **29.04.2019**

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

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

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

kontrola vykonaná dňa 22.03.2018 a 31.05.2018 v prevádzkarni NAY Elektrodom, Tuhovská 15, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. L., uplatnenú dňa 26.01.2018 (Reklamačný protokol pre záručné reklamácie, číslo protokolu: S000076736), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *LENOVO Vibe S1 Lite 16GB modrá v hodnote 199,00 €*, zakúpeného dňa 08.08.2016, 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 poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01970118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.03.2018 a 31.05.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni NAY Elektrodom, Tuhovská 15, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrovanie pisateľa podnetu p. D, evidovaného pod č. 321/2018. Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 22.03.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 31.05.2018.

Pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. J, uplatnenú dňa 26.01.2018 (Reklamačný protokol pre záručné

reklamácie, číslo protokolu: S000076736), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *LENOVO Vibe S1 Lite 16GB modrá v hodnote 199,00 €*, zakúpeného dňa 08.08.2016, 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 18.02.2019 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 20.02.2019.

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 v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 22.03.2018 pri kontrole prítomný p. Ing. M. uviedol, že záznam postúpi vedeniu spoločnosti.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 31.05.2018 pri kontrole prítomný p. Ing. M. uviedol, že záznam odovzdá vedeniu spoločnosti.

V liste „Písomné stanovisko ku kontrole vykonanej dňa 22.03.2018 na prevádzke NAY, Tuhovská 15, 830 06 Bratislava“ zo dňa 05.04.2018 (uvedený list tvorí prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 31.05.2018) p. Mgr. Z. (oddelenie služieb zákazníkom) vo vzťahu k podnetu evidovaného pod č. 321/2018 uviedla, že spotrebiteľka si zakúpila 08.08.2016 mobilný telefón značky Lenovo Vibe S1. Na predmetný výrobok si uplatnila zákonnú záručnú reklamáciu dňa 30.12.2017, kedy bol na predajni spísaný reklamačný protokol pre záručné reklamácie (príloha - Reklamačný protokol pre záručné reklamácie, číslo protokolu: S000076736 zo dňa 30.12.2017). Tovar bol následne zaslaný do zazmluvneného servisného strediska, kde v ňom boli po diagnostike vymenené vadné časti (príloha – Protokol o oprave č. zákazky: 00327108316, servisné č. zákazky: LSK – 5445023). Následne bol dňa 24.01.2018 opravený tovar vrátený spotrebiteľke. Opätovne tovar spotrebiteľka reklamovala 26.01.2018 (príloha - Reklamačný protokol pre záručné reklamácie, číslo protokolu: S000076736 zo dňa 26.01.2018), kedy prišla na predajňu s tvrdením, že na zariadené aj po oprave pretrvávajú poruchy. Kontrola v servisnom stredisku však údajné vady nepotvrdila (príloha – Protokol o oprave č. zákazky: 00327190878, servisné č. zákazky: LSK – 0070781). Tovar bol zaslaný na predajňu 06.02.2018, o čom upovedomili spotrebiteľku, ktorá si ho vyzdvihla až 10.03.2018. Po odskúšaní priamo na mieste požiadala o spísanie reklamačného protokolu (príloha - Reklamačný protokol pre záručné reklamácie, číslo protokolu: S000076736 zo dňa 10.03.2018). Tovar bol zaslaný do servisného strediska, kde ho prijali 15.03.2018. V zariadení podľa vyjadrenia technika nebola diagnostikovaná žiadna porucha (príloha – Protokol o oprave č. zákazky: 000327315311, servisné č. zákazky: LSK – 2267809). Servisný technik tiež vysvetlil pôvod SD karty, ktorá vzbudila u zákazníčky nedôveru voči servisu – išlo len o testovaciu kartu, ktorú tam technik nedopatrením ponechal. Tretia reklamácia stále nie je ukončená, keďže tovar sa nachádza na predajni na Metodovej č. 6,

OD Central, 821 08 Bratislava, kde čaká na vyzdvihnutie spotrebiteľa. Na základe uvedeného má p. Mgr. Z. za to, že postupovali v súlade s aktuálnymi platnými legislatívnymi ustanoveniami a v zmysle servisného vyjadrenia je výrobok plne funkčný, pretože popisovaná vada sa neprejavila. Verí, že vyššie uvedené skutočnosti a priložená dokumentácia budú postačujúce a na základe toho nebude voči spoločnosti začaté správne konanie.

Pani Mgr. Z. v predmetnom liste uviedla aj vyjadrenie k podnetu evidovanému pod č. 362/2018. Nakoľko však uvedené nie je predmetom začatého správneho konania, orgán dozoru dané vyjadrenie vzhľadom k jeho irelevantnosti v tomto rozhodnutí neuvádza.

V liste „Písomné stanovisko ku kontrole vykonanej dňa 31.05.2018 na prevádzke NAY, Tuhovská 15, 830 06 Bratislava“ zo dňa 06.06.2018 (predmetný list bol orgánu dozoru zaslaný prostredníctvom e-mailu zo dňa 06.06.2018, odoslaného z e-mailovej adresy k.@NAY.SK; e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 08.06.2018) p. Mgr. Z. (oddelenie služieb zákazníkom) vo vzťahu k podnetu evidovaného pod č. 321/2018 uviedla, že v prípade tretej reklamácie, uplatnenej dňa 10.03.2018, dodržali 30 dňovú zákonnú lehotu. Dňa 20.03.2018 bola zákazníčka informovaná o spôsobe vybavenia reklamácie, a to zaslaním e-mailu s prílohami (príloha – e-mail zo dňa 20.03.2018 zaslaný spotrebiteľke na e-mailovú adresu l.@g.com s informáciou o vybavení reklamácie zo dňa 20.03.2018). Na ten spotrebiteľka nereagovala a tovar si nevyzdvihla. Pani Mgr. K. chce uviesť, že ich cieľom je vyriešiť reklamácie k spokojnosti zákazníka. Aj preto bola spotrebiteľka opätovne kontaktovaná o vrátení kúpnej ceny (príloha – e-mail zo dňa 31.05.2018 zaslaný spotrebiteľke na e-mailovú adresu l.@g.com).

Pani Mgr. K. verí, že uvedené skutočnosti a priložená dokumentácia budú postačujúce a na základe toho nebude voči spoločnosti začaté správne konanie.

Aj v predmetnom liste uviedla pani Mgr. K. svoje vyjadrenie k podnetu evidovaného pod č. 362/2018. Nakoľko však uvedené nie je predmetom začatého správneho konania, orgán dozoru dané vyjadrenie vzhľadom k jeho irelevantnosti v tomto rozhodnutí neuvádza.

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. Mgr. K. orgán dozoru uvádza, že p. Mgr. K. svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila. Na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľka p. L., si dňa 26.01.2018 u predávajúceho uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *LENOVO Vibe S1 Lite 16GB modrá v hodnote 199,00 €*, zakúpeného dňa 08.08.2016 (Reklamačný protokol pre záručné reklamácie, číslo protokolu: S000076736). Orgán dozoru v tejto súvislosti uvádza, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že bolo reklamačné konanie ukončené. V súlade s ustanovením § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa sa *vybavením reklamácie rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie*. V predloženom Reklamačnom protokole pre záručné reklamácie, číslo protokolu: S000076736 zo dňa 26.01.2018 absentuje dátum vybavenia predmetnej reklamácie. V jeho závere je však dopísané „NOVÁ REKLAMÁCIA“ a dátum 10.03.2018. Napriek tomu, že p. Mgr. K. vo svojom vyjadrení zo dňa 05.04.2018 uviedla, že tovar bol zaslaný na predajňu 06.02.2018, o čom upovedomili spotrebiteľku, na podporu tohto tvrdenia nezaslala orgánu dozoru žiadny doklad (e-mail, prípadne list adresovaný spotrebiteľke, obsahom ktorého by bola písomná výzva na prevzatie plnenia). Účastník konania teda nepredložil orgánu dozoru žiadny relevantný doklad, ktorým

by preukázal vybavenie reklamácie spotrebiteľa, uplatnenej dňa 26.01.2018, do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, a teda žiadnym právne relevantným spôsobom nespochybnil zistené protiprávne konanie. Vyjadrenie p. Mgr. K. vo vzťahu k iným reklamáciám spotrebiteľky považuje orgán dozoru za právne irelevantné, nakoľko uvedené nie je predmetom začatého správneho konania.

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 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 €.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených 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 22.03.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 31.05.2018, ako i z predložených dokladov a vyjadrení.

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, resp. nemá zjednanú nápravu reklamovaných väd, na základe čoho má sťažené riadne užívanie predmetu reklamácie. Taktiež nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady výrobku, resp. 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. 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.

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, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **P/0230/01/2018**

dátum: **30.04.2019**

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: **DOMA s.r.o.**, Trnavská 5, 831 04 Bratislava – Nové Mesto,
IČO: 35 828 447,

kontrola vykonaná dňa 23.03.2018, 19.04.2018 a 15.06.2018 v sídle spoločnosti DOMA s.r.o.,
Trnavská 5, 831 04 Bratislava – Nové Mesto, IČO: 35 828 447,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako správca bytového domu N. v Bratislave nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. I., uplatnenú prostredníctvom e-mailu zo dňa 29.06.2017, odoslaného z e-mailovej adresy d@h.com na adresu správcu n@domasro.sk, k.@domasro.sk, domasro@domasro.sk, zameranú na nedostatky služby – *vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2016*, 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 **700,- €**
(slovom: sedemsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02300118.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 23.03.2018, 19.04.2018 a 15.06.2018 bola inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) vykonaná kontrola v sídle účastníka konania - spoločnosti DOMA s.r.o., Trnavská 5, 831 04 Bratislava – Nové Mesto, IČO: 35 828 447, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. Ing. I., evidovaného pod č. 1118/2017 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“)

a zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení neskorších predpisov. Výsledok vykonanej kontroly je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 23.03.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 19.04.2018 a inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 15.06.2018.

Pri výkone kontroly na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako správca bytového domu N. v Bratislave nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. I., uplatnenú prostredníctvom e-mailu zo dňa 29.06.2017, odoslaného z e-mailovej adresy d.@h.com na adresu správcu n@domasro.sk, k.@domasro.sk, domasro@domasro.sk, zameranú na nedostatky služby – *vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2016*, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo 23.11.2018 dňa zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 26.11.2018.

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.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 23.03.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly – p. E. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 19.04.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly – p. E. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 25.06.2018 osoba prítomná pri výkone kontroly – p. E. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že súhlasí, obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

V e-maile zo dňa 30.04.2018, odoslanom z e-mailovej adresy r.@domasro.sk, p. E. uviedla, že na základe stretnutia (sťažnosť p. D.) posielala orgánu dozoru aspoň časť komunikácie, ktorú našla v histórii riešenia sťažností ohľadne šírenia pachov. V e-mailech sú niektoré sťažnosti vlastníkov, ale zároveň odpovede od správcu, oslovenie developera + vyjadrenie odborných firiem (dodávateľa zariadenia + servisnej firmy). K dispozícii majú aj kamerové záznamy a fotky zo skúšok, ktoré dokazujú poškodenie vzduchotechniky a strechy na základe neodborných zásahov vlastníkov bytov (jedným z nich je aj p. D.), je to však veľký súbor, takže navrhuje pri najbližšom stretnutí stiahnuť súbor na USB kľúč. Prosí ešte o trpezlivosť pri dohľadani ďalších podkladov, keďže sa sťažnosť rieši od roku 2015 a žiaľ, musí hľadať v archíve e-mailov, nakoľko nastúpila až koncom roka 2017. Z uvedených e-mailov však

vyplýva, že správca nezanedbal reklamácie a riešil v rámci svojich možností či už zistenie problémov alebo ich odstránenie.

V e-maile zo dňa 24.05.2018, odoslanom z e-mailovej adresy r.@domasro.sk, zaslala p. R. orgánu dozoru okrem iného aj list „vyjadrenie správcu k nutnosti opakovanej dymovej skúšky“ zo dňa 24.05.2018, v ktorom uviedla, že na základe sťažností niekoľkých majiteľov bytov na objekte M., Bratislava, o šíriacom sa pachu vo vchode, požiadala správca developera k vykonaniu dymovej skúšky na zistenie pôvodu. Vlastníci boli vyzvaní, aby sprístupnili svoje byty k uvedenej skúške. Oznam bol na výveskách v dostatočnom časovom predstihu tak, aby mali možnosť zabezpečiť svoju prítomnosť. Náklady na dymové skúšky boli prvýkrát hradené developerom, avšak pre nízku účasť vlastníkov (tu sa práve ukázala neochota vlastníkov bytov) neboli úspešné. Druhý raz sa hradili skúšky z fondu opráv práve z dôvodu marenia skúšok. Správca oslovil 2 firmy, ktoré nezávisle od seba vykonali skúšku, posudok a vyjadrenie boli zaslané na SOI. Jednoznačne bolo preukázané, že poškodenie systému odvetrávania je zo strany majiteľov bytov, ktorí neodborným zásahom do vzduchotechniky spôsobili šírenie pachov v celom vchode. Správca navrhol riešenie, avšak zo strany vlastníkov, ktorí spôsobili škody, neprišlo k dohode. Správca ani developer nezodpovedajú za škody, ktoré svojimi neodbornými zásahmi spôsobili vlastníci. Správca má k dispozícii fotodokumentáciu a videozáznamy sú však obsiahle, preto p. R. odporúča si ich stiahnuť na USB kľúč pri najbližšom stretnutí u správcu.

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 súvislosti s vyjadreniami p. E. orgán dozoru uvádza, že p. R. vyššie uvedenými vyjadreniami zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila. Účastník konania je v začatom správnom konaní postihovaný z dôvodu nedodržania formálneho postupu pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa, nakoľko z dokladov predložených orgánu dozoru vyplynulo, že účastník konania reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. D., uplatnenú prostredníctvom e-mailu zo dňa 29.06.2017, odoslaného z e-mailovej adresy d.@h.com na adresu správcu n@domasro.sk, k.@domasro.sk, domasro@domasro.sk, zameranú na nedostatky služby – *vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2016k*, vybavil až dňa 12.09.2017, keď prostredníctvom e-mailu zo dňa 12.09.2017, odoslaného z e-mailovej adresy domasro@domasro.sk na e-mailovú adresu spotrebiteľa d.@h.com predmetnú reklamáciu zamietol, tzn. k vybaveniu reklamácie došlo až po uplynutí zákonom stanovenej 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie. Vzhľadom k tomu považuje orgán dozoru vyššie uvedené vyjadrenia p. R. za právne irelevantné, nemajúce vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu. Účastník konania nepredložil orgánu dozoru žiadny právne relevantný doklad, ktorým by preukázal splnenie svojej zákonnej povinnosti vybaviť reklamáciu spotrebiteľa (uplatnenú dňa 29.06.2017) v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia, a teda nespochybnil zistený protiprávny skutkový stav.

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 a 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 23.03.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 19.04.2018, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 15.06.2018 ako aj z predložených dokladov a vyjadrení.

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. 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 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.