

**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/0151/01/2021**

dátum: **21.12.2021**

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: **Möbelix SK, s. r. o.**, Rožňavská 32, 821 04 Bratislava, IČO: 35 903 414,

kontrola vykonaná dňa 23.07.2021 v prevádzkarni Möbelix – predajňa nábytku, Rožňavská 32, 821 04 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 bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. F. (na dodacom liste & Faktúre zo dňa 31.01.2020, číslo faktúry: TK0126874), ktorá odstúpila od zmluvy (dodací list & Faktúra zo dňa 31.01.2020, číslo faktúry: TK0126874, č. zakázky TK41DK, zahŕňajúca položky 4ks 07580118/03 Jedálenská Stolička ARTDECO, 90010005/11 služba poštovné onlineshop zaslanie poštou, 90010005/25 služba poplatok za dobierku poštou, v celkovej hodnote 161,60 €) v zákonom stanovenej lehote dňa 12.02.2020 (Tovarová vratka zo dňa 12.02.2020, číslo kúpnej zmluvy: TK41DK, kedy bol predávajúcemu odovzdaný tovar 4ks 07580118/03 Jedálenská Stolička ARTDECO), t.j. do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru (príjmový pokladničný doklad PDK010188472 od spoločnosti Slovak Parcel Service, s. r. o., IČO: 31329217 zo dňa 03.02.2020 na sumu 161,60 €), všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. V zmysle listu zo dňa 03.03.2021, doručenom do elektronickej schránky orgánu dohľadu dňa 09.03.2021, označenom ako Vyjadrenie k podnetom spotrebiteľov č. 397/2020 a č. 392/2020 sa uvádzalo, že v súvislosti s podnetom p. T. *ohľadne nezrealizovaného prevodu prostriedkov za vrátený tovar zo zmluvy TK41DK uvádzajú, že dňa 13.02.2020 nastala technická záhada, ktorá zapríčinila neodoslanie platby na účet zákazníčky. Internou kontrolou prevedenou dňa 20.04.2020 bolo potvrdené zrealizovanie platby a suma 161,60€ bola pripísaná na účet p. T.* Uvedeným konaním 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) 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 pokutu vo výške **600,-€**, (slovom: šesťsto 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-01510121.**

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 23.07.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni Möbelix – predajňa nábytku, Rožňavská 32, 821 04 Bratislava, ktorú prevádzkuje účastník konania – spoločnosť Möbelix SK, s. r. o., Rožňavská 32, 821 04 Bratislava, IČO: 35 903 414, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. F., evidovaného pod č. 397/2020 a preverenia dodržiavania 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, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 23.07.2021.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. F. (na dodacom liste & Faktúre zo dňa 31.01.2020, číslo faktúry: TK0126874,), ktorá odstúpila od zmluvy (dodací list & Faktúra zo dňa 31.01.2020, číslo faktúry: TK0126874, č. zakázky TK41DK, zahŕňajúca položky 4ks 07580118/03 Jedálenská Stolička ARTDECO, 90010005/11 služba poštovné onlineshop zaslanie poštou, 90010005/25 služba poplatok za dobierku poštou, v celkovej hodnote 161,60 €) v zákonom stanovenej lehote dňa 12.02.2020 (Tovarová vratka zo dňa 12.02.2020, číslo kúpnej zmluvy: TK41DK, kedy bol predávajúcemu odovzdaný tovar 4ks 07580118/03 Jedálenská Stolička ARTDECO), t.j. do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru (príjmový pokladničný doklad PDK010188472 od spoločnosti Slovak Parcel Service, s. r.o., IČO: 31329217 zo dňa 03.02.2020 na sumu 161,60 €), všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. V zmysle listu zo dňa 03.03.2021 doručenom do elektronickej schránky orgánu dohľadu dňa 09.03.2021 označenom ako Vyjadrenie k podnetom spotrebiteľov č. 397/2020 a č. 392/2020 sa uvádzalo, že *v súvislosti s podnetom p. T. ohľadne nezrealizovaného prevodu prostriedkov za vrátený tovar zo zmluvy TK41DK uvádzajú, že dňa 13.02.2020 nastala technická záhada, ktorá zapríčinila neodoslanie platby na účet zákazníčky. Internou kontrolou prevedenou dňa 20.04.2020 bolo potvrdené zrealizovanie platby a suma 161,60€ bola pripísaná na účet p. T.*

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona č. 102/2014 Z. z. bolo účastníkovi konania listom zo dňa 10.11.2021 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 19.11.2021.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola 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, zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 23.07.2021 pri výkone kontroly prítomný p. P. – vedúci predajne uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Dňa 09.03.2021 bol do elektronickej schránky orgánu dohľadu od účastníka konania doručený list zo dňa 03.03.2021 označený ako Vyjadrenie k podnetom spotrebiteľov č. 397/2020 a č. 392/2020, v ktorom sa k podnetu č. 397/2020 uvádzalo, že *v súvislosti s podnetom p. T. ohľadne nezrealizovaného prevodu prostriedkov za vrátený tovar zo zmluvy TK41DK uvádzajú, že dňa 13.02.2020 nastala technická závada, ktorá zapríčinila neodoslanie platby na účet zákazníčky. Internou kontrolou prevedenou dňa 20.04.2020 bolo potvrdené zrealizovanie platby a suma 161,60€ bola pripísaná na účet p. T.*

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

Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. objektívne bez ohľadu na subjektívne príčiny neplnenia zákonom stanovenej povinnosti, teda i bez ohľadu na skutočnosť, že k nedodržaniu zákonom stanovenej lehoty malo dôjsť v dôsledku technickej závady. Účastník konania sa preukázateľne dopustil porušenia zákona č. 102/2014 Z. z., pričom právna úprava neumožňuje správne orgánu, napriek vráteným finančným prostriedkom ešte pred intervenciou zo strany SOI, účastníkovi konania pokutu odpustiť. Na uvedenú skutočnosť však správny orgán prihliadol pri rozhodovaní o výške uloženej pokuty, tak ako je ďalej uvedené v odôvodnení tohto rozhodnutia.

V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5.

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 zo dňa 23.07.2021 ako i z vyjadrenia zo dňa 03.03.2021 (t.j. list označený ako „Vyjadrenie k podnetom spotrebiteľov č. 397/2020 a č. 392/2020“).

V zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu pri určení výšky pokuty prihliadol najmä na závažnosť zisteného protiprávneho konania a následky protiprávneho konania. V prípade nedodržania zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., dochádza k neoprávnenému zadržaniu finančných prostriedkov spotrebiteľky, ktoré spotrebiteľka vynaložila na kúpu tovaru, a tým aj k zásahu do jej ekonomických záujmov. So zreteľom na čas trvania protiprávneho konania orgán dohľadu prihliadol na skutočnosť, že k odstúpeniu od zmluvy zo strany spotrebiteľky došlo dňa 12.02.2020, avšak k vráteniu finančných prostriedkov malo dôjsť zo strany predávajúceho až dňa 20.04.2020, teda po zákonom stanovenej 14-dňovej lehote na ich vrátenie. Správny orgán v prospech účastníka konania zohľadnil vyjadrenie (predložené orgánu dozoru dňa 09.03.2021), podľa ktorého boli spotrebiteľke vrátené všetky platby v súvislosti s odstúpením od zmluvy ešte pred zásahom Inšpektorátu SOI. Vzhľadom k uvedeným skutočnostiam bola účastníkovi konania uložená pokuta na spodnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

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 tovaru 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/0153/01/2021**

dátum: **21.12.2021**

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: **INFRASAUNAEUROPE s. r. o.**, Grösslingová 19, 811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 46 307 401,

kontrola vykonaná dňa 02.08.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj na základe predložených dokladov,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. R., uplatnenú dňa 24.07.2020 e-mailom zaslaným na adresu i. (predmetný e-mail tvorí prílohu k podnetu spotrebiteľa p. R., evidovaného pod č. 1339/2020), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – vírivka Optimum San Marino – Ocean Wave opal-walnut v hodnote 3 190,00 € (spotrebiteľ v e-maile zo dňa 24.07.2020 uviedol vady: *1. nesvietia 2 svetlé hladinového osvetlenia; 2. Podnos na polozenie pohárov nad filtrom má kovový výstupok, ktorý hrdzavie a špiní termokryt z vnútornej strany a termokryt sa nedá vyčistiť; 3. Opierky hlavy zmenili farbu čo kazí estetický dojem inak veľmi peknej vírivky*), zakúpeného dňa 15.04.2019 (Faktúra č. 190763 zo dňa 15.04.2019, Preberací protokol na masážny bazén zo dňa 16.04.2019, ktoré tvoria prílohu k podnetu spotrebiteľa p. R., evidovaného pod č. 1339/2020), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (dňa 24.07.2020 bola spotrebiteľovi z e-mailovej adresy I. na e-mailovú adresu R. zaslaná informácia o zaevidovaní jeho reklamácie; dňa 18.09.2020 spotrebiteľ zaslaná na predmetnú e-mailovú adresu urgenciu so žiadosťou o vybavenie jeho reklamácie; účastník konania pri výkone kontroly nepredložil žiaden relevantný doklad, ktorý by preukazoval vybavenie reklamácie spotrebiteľa v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia). Uvedeným konaním 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-01530121.**

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 02.08.2021 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vykonaná kontrola spoločnosti INFRASAUNAEUROPE s. r. o., Grösslingová 19, 811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto (od: 27.08.2011 do: 11.11.2021 Bancíkovej 1/A, 821 03 Bratislava), IČO: 46 307 401 (ďalej len „účastník konania“), zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. R., evidovaného pod č. 1339/2020 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 aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Výsledok vykonanej kontroly je na základe dokladov doručených orgánu dozoru zo strany účastníka konania (účastník konania doručil do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dozoru doklady dňa 04.06.2021, a to na základe výzvy zo dňa 29.03.2021 a na základe výzvy zo dňa 31.05.2021, ktorou orgán dozoru vyzval účastníka konania na predloženie dokladov potrebných k prešetreniu podnetu spotrebiteľa p. R., evidovaného pod č. 1339/2020), spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 02.08.2021, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 05.08.2021.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. R., uplatnenú dňa 24.07.2020 e-mailom zaslaným na adresu i. (predmetný e-mail tvorí prílohu k podnetu spotrebiteľa p. R., evidovaného pod č. 1339/2020), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – vírivka Optimum San Marino – Ocean Wave opal-walnut v hodnote 3 190,00 € (spotrebiteľ v e-maile zo dňa 24.07.2020 uviedol vady: *1. nesvietia 2 svetlé hladinového osvetlenia; 2. Podnos na polozenie pohárov nad filtrom má kovový výstupok, ktorý hrdzavie a špiní termokryt z vnútornej strany a termokryt sa nedá vyčistiť; 3. Opierky hlavy zmenili farbu čo kazí estetický dojem inak veľmi peknej vírivky*), zakúpeného dňa 15.04.2019 (Faktúra č. 190763 zo dňa 15.04.2019, Preberací protokol na masážny bazén zo dňa 16.04.2019, ktoré tvoria prílohu k podnetu spotrebiteľa p. R., evidovaného pod č. 1339/2020), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (dňa 24.07.2020 bola spotrebiteľovi z e-mailovej adresy I. na e-mailovú adresu R. zaslaná informácia o zaevidovaní jeho reklamácie; dňa 18.09.2020 spotrebiteľ zaslal na predmetnú e-mailovú adresu urgenciu so žiadosťou o vybavenie jeho reklamácie; účastník konania pri výkone kontroly nepredložil žiaden relevantný doklad, ktorý by preukazoval vybavenie reklamácie spotrebiteľa v lehote 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 10.11.2021 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 12.11.2021.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril a zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Dňa 04.06.2021 bol do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dozoru doručený list zo dňa 03.06.2021 (vyjadrenie k spisu 5407/2/2020 (ďalej len „vyjadrenie k podnetu“)), v ktorom sa uvádzalo, že p. R. si zakúpil dňa 16.04.2019 od ich spoločnosti vírivú vaňu typu Optimum San Marino (firemné označenie). V júli 2020 im zavolať a nahlásil závalu nesvietenie dvoch žiaroviek na vírivke (okrajové farebné led osvetlenie vírivky) a estetickú závalu opierky hlavy. Závalu vyvolalo nadmerné používanie chlórovej dezinfekcie, ktoré zmenili farbu opierok hlavy. S p. R. viackrát telefonovali ohľadne výjazdu a odstránení závad na vírivke. Bohužiaľ výrobca, ktorý dodával tieto typy víriviek, prestal s nimi komunikovať, nakoľko už ich objednávky smerujúce k výrobcovi ubudli a to zapríčinilo, že im neposkytol už ani súčiastky. Súčiastky museli zháňať po celom svete (v Číne, v USA, v Austrálii). Nakoniec ich zohnali v apríli 2021 priamo od výrobcu, nakoľko ponúkli o 300% vyššiu cenu za súčiastky. Zároveň v mesiaci apríl 2021 kontaktovali p. R. a opravili vírivku. Za výmenu opierok poslali p. R. faktúru v sume 98 € za dva kusy podhlavníkov, ktorú doteraz p. R. neuhradil, nakoľko zmena farieb podhlavníkov nastala pri chlórových výparoch a zákazník bol riadne poučený o všeobecnom používaní tovaru. Zároveň bol dodaný slovenský návod na používanie chemikálií vo vírivke.

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

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení k podnetu orgán dozoru uvádza, že skutočnosti uvádzané v predmetnom vyjadrení nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav uvedený vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Účastník konania zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, bez ohľadu na príčiny vzniku vytýkaného nedostatku. Zákon o ochrane spotrebiteľa za účelom ochrany spotrebiteľa stanovuje formálne požiadavky reklamačného konania, ktoré sú predávajúci povinný dodržiavať. Jednou z uvedených požiadaviek je i povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ktorá v danom prípade nebola dodržaná.

Pre úplnosť orgán dozoru s poukazom na znenie ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa považuje za potrebné uviesť, že má za to, že predmetné ustanovenie vzhľadom na zistený protiprávny skutkový stav nie je možné aplikovať. Účastník konania sa konaním opísaným vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia dopustil porušenia formálnej stránky reklamačného konania, kedy nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia. Uvedeným konaním, čo do dôsledku došlo k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa, nakoľko 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 je potrebné podotknúť, že ustanovenie § 24 ods. 6 ponecháva v diskrečnej právomoci orgánu dozoru ako príslušného správneho orgánu rozhodnúť o jeho aplikovaní na ten ktorý prípad.

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 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 zo dňa 02.08.2021, z predložených dokladov a vyjadrenia k podnetu.

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 marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

### **Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.