

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/0063/01/2021

dátum: 29.04.2022

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: **Váš správca spol. s r.o.**, Furdekova 4, 851 03 Bratislava,
IČO: 35 846 925,

kontrola vykonaná prstredníctvom výzvy zo dňa 11.12.2020 a následne dňa 19.03.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. V., uplatnenú dňa 10.06.2020 (doklad Reklamácia vyúčtovania za rok 2019 zo dňa 03.06.2020 tvorí prílohu č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 19.03.2021), zameranú na nedostatky služby *Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu* (uvedený doklad tvorí prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 19.03.2021; v Reklamácií vyúčtovania za rok 2019 bolo okrem iného spotrebiteľkou uvedené „*V reklamovaných mesiacoch neboli 3 osoby, ale 2 osoby. Týka sa to 09/19 – 12/19.*“) najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (účastník konania pri výkone kontroly nepredložil doklad preukazujúci vybavenie predmetnej reklamácie v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia; v e-maile odoslanom z e-mailovej adresy p. dňa 09.04.2021 orgánu kontroly vnútorného trhu účastník konania okrem iného uviedol, že „*K požiadavke ohľadom preukázania doručenia odpovede na reklamáciu pani sťažovateľke sme sa už vyjadrili. Reklamáciu sme považovali za vybavenú, nakoľko sme jej dôvod reklamácie vysvetlili verbálne.*“), 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;
- **zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie** – v zmysle § 8b ods. 1 písm. a) zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov (v znení účinnom v čase porušenia) je správca pri správe domu povinný hospodáriť s majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome s odbornou starostlivosťou v súlade s podmienkami zmluvy o výkone správy. Účastník konania vykonáva správu bytového domu na základe Zmluvy o výkone správy č. 32/01/2005 zo dňa 06.10.2005 (ktorá tvorí prílohu č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 19.03.2021; ďalej len „zmluva“). Podľa článku IV. bod 6. zmluvy „*Vlastníci sú povinní do 10. januára nasledujúceho roka na základe písomnej výzvy správcu písomne oznámiť počet osobomesiacov a stavy na meračoch studenej vody, resp. TÚV za predchádzajúci rok. Pokiaľ tak neučinia, správca vychádza z posledného známeho stavu, resp. pri meraných dodávkach z kvalifikovaného*

odhadu.“, pričom z predloženého Vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu za obdobie 01.01.2019 – 31.12.2019 p. V. (doklad tvorí prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 19.03.2021) bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania použil v období od 01.01.2019 – 31.08.2019 pri rozúčtovaní položiek „Dočisťovanie kontajnerového stojiska“, „Odvoz a likvidácia odpadu“, „Výťahy“, „Elektrina výťahy“, „Upratovanie“ a „Osvetlenie spoločných priestorov“ počet osobomesiacov: 2 a v období od 01.09.2019 – 31.12.2019 počet osobomesiacov: 3. Od účastníka konania bol vo Výzve na predloženie dokladov zo dňa 11.12.2020 zo strany inšpektorov SOI požadovaný doklad, ktorý by preukazoval oprávnenie účastníka konania na zmenu počtu osobomesiacov (t.j. čestné prehlásenie o počte osôb bývajúcich v byte p. V., ktorým oznámila správcovi počet osôb bývajúcich v byte). Účastník konania zaslal prostredníctvom elektronickej pošty dňa 09.04.2021 orgánu kontroly vnútorného trhu z e-mailovej adresy p. e-mail (prílohu predmetného e-mailu tvoril aj doklad „Osobomesiace za obdobie vyúčtovania 2019“ zo dňa 06.04.2021), v ktorom okrem iného uviedol: „*Prikladáme výkaz osobomesiacov za rok 2019. Údaje sťažovateľky sú na str. 21 dolu. Na základe intervencie zástupcu vlastníkov jej bol zmenený stav osôb za mesiace september – december 2019 z dvoch osôb na tri osoby. Podľa vyjadrenia zástupcu vlastníkov v danom čase v byte p. D. sa zdržiavala aj tretia dospelá osoba. Na vysvetlenie ešte dopĺňame, že odpisy sa vykonávali v čase už platiacich opatrení v súvislosti s pandemiou Covid 19. Hárky spracoval správca podľa údajov osôb uvedenom na predpise. Tieto hárky odovzdal zástupcovi vlastníkov s tým, aby kontaktoval jednotlivých vlastníkov a údaje s nimi konzultoval a dal aj údaje vlastníkom podpísať. Podľa vyjadrenia zástupcu p. S., vzhľadom na obmedzený pohyb a kontakt medzi ľuďmi, hárky nedával podpísať, údaje s vlastníkami komunikoval telefonicky. Na skutočnosti, že v priebehu roka 2019 v byte počas 4roch mesiacov v byte žila aj ďalšia osoba trvá zástupca vlastníkov aj v súčasnosti.*“ Z uvedeného vyplýva, že účastník konania nepostupoval v súlade so Zmluvou o výkone správy, keď pri vypracovaní Vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu v období 01.09.2019 – 31.12.2019 pre p. V. vo vzťahu k položkám „Dočisťovanie kontajnerového stojiska“, „Odvoz a likvidácia odpadu“, „Výťahy“, „Elektrina výťahy“, „Upratovanie“ a „Osvetlenie spoločných priestorov“ nevychádzal z posledného známeho stavu počtu osobomesiacov, čím došlo k porušeniu povinnosti predávajúceho zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne (t.j. v súlade so zákonom č. 182/1993 Z. z.) použitie, t. j. k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. h)** 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 v nadväznosti na § 8b ods. 1 písm. a) zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení neskorších predpisov (v znení účinnom v čase porušenia),

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00630121.

O d ô v o d n e n i e

Prostredníctvom výzvy zo dňa 11.12.2020 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej len

„orgán kontroly vnútorného trhu“) kontrolu spoločnosti Váš správca spol. s r.o., Furdekova 4, 851 03 Bratislava, IČO: 35 846 925 (ďalej len „účastník konania“), 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 a na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. V., evidovaného pod č. 1001/2020. Na základe výzvy zo dňa 11.12.2020 boli dňa 18.02.2021 orgánu kontroly vnútorného trhu zo strany účastníka konania doručené doklady, z ktorých však nebolo možné objektívne posúdiť opodstatnenosť predmetného podania. Následne bol dňa 19.03.2021 inšpektorom SOI na e-mailovú adresu účastníka konania p. zaslaný e-mail s požiadavkou na predloženie požadovaných dokladov, pričom účastník konania zaslaný dňa 09.04.2021 orgánu kontroly vnútorného trhu e-mail (odoslaný z e-mailovej adresy p.) s vyjadrením k predmetu podania spotrebiteľky, evidovaného pod č. 1001/2020, prílohu ktorého tvoril doklad „Osobomesiace za obdobie vyúčtovania 2019“ zo dňa 06.04.2021. Výsledok z vykonanej kontroly a prešetrenia podnetu spotrebiteľky je popísaný v Inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 19.03.2021. Predmetný inšpekčný záznam bol kontrolovanej osobe zaslaný listom zo dňa 15.04.2021 a doručený dňa 28.04.2021.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. V., uplatnenú dňa 10.06.2020 (doklad Reklamácia vyúčtovania za rok 2019 zo dňa 03.06.2020 tvorí prílohu č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 19.03.2021), zameranú na nedostatky služby *Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu* (uvedený doklad tvorí prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 19.03.2021; v Reklamácií vyúčtovania za rok 2019 bolo okrem iného spotrebiteľkou uvedené „*V reklamovaných mesiacoch neboli 3 osoby, ale 2 osoby. Týka sa to 09/19 – 12/19.*“) najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (účastník konania pri výkone kontroly nepredložil doklad preukazujúci vybavenie predmetnej reklamácie v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia; v e-maile odoslanom z e-mailovej adresy p. dňa 09.04.2021 orgánu kontroly vnútorného trhu účastník konania okrem iného uviedol, že „*K požiadavke ohľadom preukázania doručenia odpovede na reklamáciu pani sťažovateľke sme sa už vyjadrili. Reklamáciu sme považovali za vybavenú, nakoľko sme jej dôvod reklamácie vysvetlili verbálne.*“).

Ďalej bolo pri výkone kontroly zistené, že v zmysle § 8b ods. 1 písm. a) zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov (v znení účinnom v čase porušenia) je správca pri správe domu povinný hospodáriť s majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome s odbornou starostlivosťou v súlade s podmienkami zmluvy o výkone správy. Účastník konania vykonáva správu bytového domu na základe Zmluvy o výkone správy č. 32/01/2005 zo dňa 06.10.2005 (ktorá tvorí prílohu č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 19.03.2021; ďalej len „zmluva“). Podľa článku IV. bod 6. zmluvy „Vlastníci sú povinní do 10. januára nasledujúceho roka na základe písomnej výzvy správcu písomne oznámiť počet osobomesiacov a stavy na meračoch studenej vody, resp. TÚV za predchádzajúci rok. Pokiaľ tak neučinia, správca vychádza z posledného známeho stavu, resp. pri meraných dodávkach z kvalifikovaného odhadu.“, pričom z predloženého Vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu za obdobie 01.01.2019 – 31.12.2019 p. V. (doklad tvorí prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 19.03.2021) bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania použil v období od 01.01.2019 – 31.08.2019 pri rozúčtovaní položiek „Dočisťovanie kontajnerového stojiska“, „Odvoz a likvidácia odpadu“, „Výťahy“, „Elektrina výťahy“, „Upratovanie“ a „Osvetlenie spoločných priestorov“ počet osobomesiacov: 2 a v období od 01.09.2019 – 31.12.2019 počet osobomesiacov: 3. Od účastníka konania bol vo Výzve na predloženie dokladov zo dňa 11.12.2020 zo strany inšpektorov SOI požadovaný doklad, ktorý by preukazoval oprávnenie účastníka konania na zmenu počtu osobomesiacov (t.j. čestné prehlásenie o počte osôb bývajúcich v byte p. V., ktorým oznámila správcovi počet osôb bývajúcich v byte). Účastník konania zaslaný prostredníctvom elektronickej pošty dňa

09.04.2021 orgánu kontroly vnútorného trhu z e-mailovej adresy p. e-mail (prílohu predmetného e-mailu tvoril aj doklad „Osobomesiace za obdobie vyúčtovania 2019“ zo dňa 06.04.2021), v ktorom okrem iného uviedol: „Prikladáme výkaz osobomesiacov za rok 2019. Údaje sťažovateľky sú na str. 21 dolu. Na základe intervencie zástupcu vlastníkov jej bol zmenený stav osôb za mesiace september – december 2019 z dvoch osôb na tri osoby. Podľa vyjadrenia zástupcu vlastníkov v danom čase v byte p. D. sa zdržiavala aj tretia dospelá osoba. Na vysvetlenie ešte doplníme, že odpisy sa vykonávali v čase už platiacich opatrení v súvislosti s pandémiou Covid 19. Hárky spracoval správca podľa údajov osôb uvedenom na predpise. Tieto hárky odovzdal zástupcovi vlastníkov s tým, aby kontaktoval jednotlivých vlastníkov a údaje s nimi konzultoval a dal aj údaje vlastníkom podpísať. Podľa vyjadrenia zástupcu p. S., vzhľadom na obmedzený pohyb a kontakt medzi ľuďmi, hárky nedával podpísať, údaje s vlastníkami komunikoval telefonicky. Na skutočnosti, že v priebehu roka 2019 v byte počas 4roch mesiacov v byte žila aj ďalšia osoba trvá zástupca vlastníkov aj v súčasnosti.“ Z uvedeného vyplýva, že účastník konania nepostupoval v súlade so Zmluvou o výkone správy, keď pri vypracovaní Vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu v období 01.09.2019 – 31.12.2019 pre p. V. vo vzťahu k položkám „Dočisťovanie kontajnerového stojiska“, „Odvoz a likvidácia odpadu“, „Výťahy“, „Elektrina výťahy“, „Upratovanie“ a „Osvetlenie spoločných priestorov“ nevychádzal z posledného známeho stavu počtu osobomesiacov.

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 a k porušeniu § 4 ods. 1 písm. h) 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 v nadväznosti na § 8b ods. 2 písm. a) zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení neskorších predpisov (v znení účinnom v čase porušenia), za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 23.03.2022 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 24.03.2022.

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 09.04.2021 zaslal účastník konania orgánu kontroly vnútorného trhu e-mail (odoslaný z e-mailovej adresy p.) s vyjadrením k predmetu podania spotrebiteľky, evidovaného pod č. 1001/2020, v ktorom uviedol, že prikladá výkaz osobomesiacov za rok 2019. Údaje sťažovateľky sú na str. 21 dolu. Na základe intervencie zástupcu vlastníkov jej bol zmenený stav osôb za mesiace september – december 2019 z dvoch osôb na tri osoby. Podľa vyjadrenia zástupcu vlastníkov v danom čase v byte p. D. sa zdržiavala aj tretia dospelá osoba. Na vysvetlenie ešte účastník konania doplní, že odpisy sa vykonávali v čase už platiacich opatrení v súvislosti s pandémiou Covid 19. Hárky spracoval správca podľa údajov osôb uvedenom na predpise. Tieto hárky odovzdal zástupcovi vlastníkov s tým, aby kontaktoval jednotlivých vlastníkov a údaje s nimi konzultoval a dal aj údaje vlastníkom podpísať. Podľa vyjadrenia

zástupcu p. S., vzhľadom na obmedzený pohyb a kontakt medzi ľuďmi, hárky nedával podpísať, údaje s vlastníkmi komunikoval telefonicky. Na skutočnosti, že v priebehu roka 2019 v byte počas 4roch mesiacov žila aj ďalšia osoba, trvá zástupca vlastníkov aj v súčasnosti. K požiadavke ohľadom preukázania doručenia odpovede na reklamáciu pani sťažovateľke sa už účastník konania vyjadril. Reklamáciu považovali za vybavenú, nakoľko jej dôvod reklamácie vysvetlili verbálne. Opakovane prehlasujú, že kompenzácia za 4 osobomesiace navyše zaúčtované za rok 2019 jej bude vrátená v ročnom vyúčtovaní za rok 2020.

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 tvrdeniu účastníka konania, že reklamáciu považovali za vybavenú, nakoľko jej dôvod reklamácie vysvetlili verbálne, orgán dozoru uvádza, že pri výkone kontroly bolo orgánom dozoru zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. V., uplatnenú dňa 10.06.2020 (doklad Reklamácia vyúčtovania za rok 2019 zo dňa 03.06.2020 tvorí prílohu č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 19.03.2021), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko účastník konania pri výkone kontroly nepredložil žiadny právne relevantný doklad preukazujúci vybavenie predmetnej reklamácie v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. V tejto súvislosti orgán dozoru 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 č 250/2007 Z.z. 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. Účastník konania však žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal vybavenie reklamácie spotrebiteľky p. V. v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia v zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

Ku tvrdeniam účastníka konania týkajúcim sa zmeny počtu osobomesiacov p. V. orgán dozoru uvádza, že podľa článku IV. bod 6. Zmluvy o výkone správy č. 32/01/2005 zo dňa 06.10.2005 „*Vlastníci sú povinní do 10. januára nasledujúceho roka na základe písomnej výzvy správcu písomne oznámiť počet osobomesiacov a stavy na meračoch studenej vody, resp. TÚV za predchádzajúci rok. Pokiaľ tak neučinia, správca vychádza z posledného známeho stavu, resp. pri meraných dodávkach z kvalifikovaného odhadu.*“. Orgán dozoru si dovoľuje súčasne uviesť, že v zmysle § 8b ods. 1 písm. a) zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov je pri správe domu správca povinný hospodáriť s majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome s odbornou starostlivosťou v súlade s podmienkami zmluvy o výkone správy. Orgánom dozoru bolo pri výkone kontroly zistené (z predloženého Vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu za obdobie 01.01.2019 – 31.12.2019 p. V.), že účastník konania použil v období od 01.01.2019 – 31.08.2019 pri rozúčtovaní položiek „Dočistiťovanie kontajnerového stojiska“, „Odvoz a likvidácia odpadu“, „Výťahy“, „Elektrina výťahy“, „Upratovanie“ a „Osvetlenie spoločných priestorov“ počet osobomesiacov: 2 a v období od 01.09.2019 – 31.12.2019 počet osobomesiacov: 3. Orgánu dozoru nebol pri výkone kontroly predložený doklad, ktorý by preukazoval oprávnenie účastníka konania na zmenu počtu osobomesiacov (t.j. písomné oznámenie (prípadne čestné prehlásenie) o počte osôb bývajúcich v byte od p. V., ktorým oznámila správcovi počet osôb bývajúcich v byte), naopak, preskúmaním tvrdení účastníka konania ním uvádzaných v e-maile (zaslanom z e-mailovej adresy p.) orgánu dozoru dňa 09.04.2021 (v ktorom sa uvádzalo nasledovné vyjadrenie: „...*Príkladáme výkaz osobomesiacov za rok 2019. Údaje sťažovateľky sú na str. 21 dolu. Na základe intervencie zástupcu vlastníkov jej bol zmenený stav osôb za mesiace september – december 2019 z dvoch osôb na tri osoby. Podľa vyjadrenia zástupcu vlastníkov v danom čase*

v byte p. D. sa zdržiavala aj tretia dospelá osoba. Na vysvetlenie ešte doplnáme, že odpisy sa vykonávali v čase už platiacich opatrení v súvislosti s pandémiou Covid 19. Hárky spracoval správca podľa údajov osôb uvedenom na predpise. Tieto hárky odovzdal zástupcovi vlastníkov s tým, aby kontaktoval jednotlivých vlastníkov a údaje s nimi konzultoval a dal aj údaje vlastníkom podpísať. Podľa vyjadrenia zástupcu p. S., vzhľadom na obmedzený pohyb a kontakt medzi ľuďmi, hárky nedával podpísať, údaje s vlastníkmi komunikoval telefonicky. Na skutočnosť, že v priebehu roka 2019 v byte počas 4roch mesiacov v byte žila aj ďalšia osoba trvá zástupca vlastníkov aj v súčasnosti.“) bolo orgánom dozoru zistené, že účastník konania nepostupoval v súlade so zmluvou o výkone správy, keď pri vypracovaní Vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu v období 01.09.2019 – 31.12.2019 pre p. V. vo vzťahu k položkám „Dočisťovanie kontajnerového stojiska“, „Odvoz a likvidácia odpadu“, „Výťahy“, „Elektrina výťahy“, „Upratovanie“ a „Osvetlenie spoločných priestorov“ nevychádzal z posledného známeho stavu počtu osobomesiacov (t.j. tak, ako je stanovené v článku IV. bod 6. Zmluvy o výkone správy č. 32/01/2005 zo dňa 06.10.2005), ale zmenil počet osobomesiacov iba na základe intervencie a vyjadrenia zástupcu vlastníkov, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. h) 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 v nadväznosti na § 8b ods. 1 písm. a) zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení neskorších predpisov (v znení účinnom v čase porušenia).

V zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. 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. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. h) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie.

V zmysle § 8b ods. 2 písm. a) zákona č. 182/1993 Z. z. účinného v čase porušenia je správca pri správe domu povinný hospodáriť s majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome s odbornou starostlivosťou v súlade s podmienkami zmluvy o výkone správy.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. 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, z vyjadrenia účastníka konania a z predložených dokladov.

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 poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania, resp. nemá zjednanú nápravu reklamovanej vady, pričom nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady služby. Uvedeným konaním je zároveň marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov, a to najmä vo vzťahu k prípadnému nesprávne vyhotovenému vyúčtovaniu, na základe ktorého je spotrebiteľ požadovaný vykonať úhradu nad rámec jeho skutočných záväzkov.

Ďalšou z povinností účastníka konania je povinnosť zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie. Účastník konania ako správca bytového domu je povinný zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie a nesmie spotrebiteľovi upierať právo na ochranu jeho ekonomických záujmov. Nesplnením povinnosti predávajúceho zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa boli porušené základné práva spotrebiteľa, a to právo na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa. Orgán dozoru zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, vyjadrený v ustanovení § 4 ods. 1 písm. h), vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Z hľadiska následkov protiprávneho konania orgán dozoru tiež prihliadol na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že v dôsledku protiprávneho konania účastníka konania došlo k ohrozeniu ekonomických záujmov spotrebiteľky – vlastníčky bytu v bytovom dome v správe účastníka konania. Nie nepodstatnou je tiež skutočnosť, že plnenie povinností správcu má dôležitý význam najmä vo vzťahu k hospodáreniu s majetkom vlastníkov bytov v súlade s odbornou starostlivosťou, teda v medziach zákonnej úpravy a v súlade s podmienkami dohodnutými v zmluve o výkone správy, ktoré vlastníci opodstatnene očakávajú a za ktorej výkon zároveň uhrádzajú mesačné platby. Súčasne je potrebné uviesť, že z pohľadu znenia zákona (§ 25a zákona č. 182/1993 Z.z.) však zmluva o výkone správy nesmie upravovať právne vzťahy inak ako to ustanovuje zákon č. 182/1993 Z.z. 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 a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Vzhľadom k vyššie uvedenému sa podľa právneho názoru orgánu dozoru v danom prípade nejednalo o menej závažné porušenie povinnosti, preto s prihliadnutím na charakter zisteného nedostatku nebol aplikovaný postup v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Taktiež je potrebné podotknúť, že ustanovenie § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ponecháva v diskrečnej právomoci orgánu dozoru ako príslušného správneho orgánu rozhodnúť o jeho aplikovaní na ten ktorý prípad.

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: **P/0097/01/2021**

dátum: **31.03.2022**

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: **HORNBACH – Baumarkt SK spol. s r.o.**, Galvaniho 9, 821 04
Bratislava, IČO: 35 838 949,

kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 14.12.2020 a výzvy zo dňa 15.02.2021 a následne dňa 10.05.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,

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 kontrolou vykonanou prostredníctvom výzvy zo dňa 14.12.2020 a výzvy zo dňa 15.02.2021 a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. A, uplatnenú dňa 19.05.2020 prostredníctvom elektronického online formulára účastníka konania (výpis o odoslaní uplatnenia reklamácie spotrebiteľa dňa 19.05.2020 z e-mailovej adresy k. na e-mailovú adresu o.), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *VCH.DVERE OCEL.BERGAMO ZL.DUB L 205x97 VR. ZÁRUBNE A KLUČKY*, zakúpeného dňa 16.04.2020 (Faktúra - zákazka č. 9007239504, dátum vystavenia: 16.04.2020), dňa 29.05.2020 zamietnutím bez odborného posúdenia (reklamácia zamietnutá prostredníctvom elektronickej pošty odoslanej dňa 29.05.2020 z e-mailovej adresy o. na e-mailovú adresu spotrebiteľa a.), 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 **300,- €**, (slovom: tristo 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-00970121.

O d ô v o d n e n i e

Prostredníctvom výzvy zo dňa 14.12.2020 a výzvy zo dňa 15.02.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej len „orgán dozoru“) kontrolu spoločnosti HORNBACH – Baumarkt

SK spol. s r.o., Galvaniho 9, 821 04 Bratislava, IČO: 35 838 949 (ďalej len „účastník konania“), zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. Ing. A., evidovaného pod č. 628/2020. Na základe výzvy zo dňa 14.12.2020 bola prostredníctvom e-mailu zo dňa 17.12.2020 (predmetný e-mail odoslaný z e-mailovej adresy J.) zo strany účastníka konania zaslaná orgánu dozoru časť dokladov potrebných k došetreniu predmetného podnetu. Nakoľko účastník konania nepredložil orgánu dozoru všetky doklady potrebné k došetreniu predmetného podnetu požadované vo výzve zo dňa 14.12.2020, bol účastník konania prostredníctvom výzvy zo dňa 15.02.2021 opätovne vyzvaný na predloženie požadovaných dokladov potrebných k došetreniu predmetného podnetu, pričom uvedené doklady účastník konania zaslal orgánu dozoru prostredníctvom e-mailu dňa 24.02.2021 (predmetný e-mail odoslaný z e-mailovej adresy j.). Výsledok z vykonanej kontroly a prešetrenia podnetu spotrebiteľa je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 10.05.2021.

V súvislosti s kontrolou vykonanou prostredníctvom výzvy zo dňa 14.12.2020 a výzvy zo dňa 15.02.2021 a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. A. uplatnenú dňa 19.05.2020 prostredníctvom elektronického online formulára účastníka konania (výpis o odoslaní uplatnenia reklamácie spotrebiteľa dňa 19.05.2020 z e-mailovej adresy k. na e-mailovú adresu o.), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *VCH.DVERE OCEL.BERGAMO ZL.DUBL 205x97 VR. ZÁRUBNE A KLUČKY*, zakúpeného dňa 16.04.2020 (Faktúra - zákazka č. 9007239504, dátum vystavenia: 16.04.2020), dňa 29.05.2020 zamietnutím bez odborného posúdenia (reklamácia zamietnutá prostredníctvom elektronickej pošty odoslanej dňa 29.05.2020 z e-mailovej adresy o. na e-mailovú adresu spotrebiteľa a.).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 6 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 13.12.2021 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 15.12.2021.

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

Dňa 15.12.2021 bol orgánu dozoru zaslaný e-mail z e-mailovej adresy j. (ďalej len „e-mail zo dňa 15.12.2021“), v ktorom p. J. (Fulfillment Junior Manager) uviedol, že sťažnosť od pána M., ktorý si u nich založil zákazku 9007239504 dňa 12.04.2020, u ktorej neskôr po doručení reklamoval poškodené vstupné dvere. Ďalej p. J. uviedol, že orgánom dozoru evidovaná zložka pod číslom č.k. P/0097/01/2021 bola z ich strany a aj zo strany zákazníka uzavretá. V predmetnom e-maile zo dňa 15.12.2021 v časti odôvodnenie p. J. uviedol, že vzájomná dohoda obidvoch strán, na ktorej závere prebehlo vyplatenie zákazníka za tovar a to dňa 18.12.2020. V časti vysvetlenie p. J. uviedol, že on osobne bol v telefonickom kontakte 17.12.2020 s pánom M. a prešiel s ním celú reklamáciu krok po kroku a pôvodné stanovisko ZAMIETNUTIE, o ktorom bol informovaný 29.05.2020 pracovníkom ich Call centra. Forma

kontaktný bol zvolený e-mail. P. J. ďalej uviedol, že všetko týmto dňom prehodnotil a navrhol vrátenie peňazí. S týmto bol zákazník spokojný a súhlasil. O všetkých týchto krokoch informoval orgán dozoru odoslaním vysvetľujúceho e-mailu vid'. prílohy, je pravdou, že odoslaním dňa 17.12.2020 neobdržal žiadne potvrdenie o ukončení. Pokiaľ nikto nereagoval, všetko tým vyhodnotil so záverom uzavreté. Dnes bol príjemcom e-mailu z ich účtovného oddelenia s Oznámením o začatí správneho konania ohľadom vyššie popísaného prípadu. Ako prvý krok uskutočnil telefonický kontakt opäť s pánom M. a ten iba potvrdil súhlas so zmieneným. Tým bol i on nemilo prekvapený, že to nie je doriešené. Zákazník mu dal súhlas, že ho môže kontaktovať aj niekto z orgánu dozoru. Všetko vraj orgánu dozoru potvrdí + 421 , ďalší kontakt e-mail a. Týmto žiada orgán dozoru o písomné potvrdenie o ukončení tohto správneho konania evidovaného pod č.k. P/0097/01/2021 na spoločnosť HORNBAACH – Baumarkt SK. s. r. o. so sídlom Galvaniho 9, 821 04 Bratislava. V prílohe predmetného vyjadrenia boli zároveň orgánu dozoru zaslané nasledovné doklady: e-mail zaslaný dňa 15.12.2021 z e-mailovej adresy j. na e-mailovú adresu j.; e-mail zaslaný orgánu dozoru z e-mailovej adresy j. dňa 17.12.2020; výzva na predloženie dokladov zo dňa 14.12.2020; Faktúra s dátumom vystavenia 16.04.2020 (zákazka č. 9007239504, č. daňového dokladu: 3008831796); fotodokumentácia; výpis o odoslaní uplatnenia reklamácie spotrebiteľa dňa 19.05.2020 z e-mailovej adresy k. na e-mailovú adresu o.; e-mail o zamietnutí reklamácie zaslaný A. z e-mailovej adresy o. dňa 29.05.2020; výpis z interného systému ohľadom doručenia zásielky; „Reklamačný poriadok“; oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 13.12.2021; e-mail zaslaný dňa 28.12.2020 M. z e-mailovej adresy j.

Dňa 17.12.2020 bol orgánu dozoru zaslaný e-mail z e-mailovej adresy J. (ďalej len „e-mail zo dňa 17.12.2020“), v ktorom p. J. (Fulfillment Junior Manager) uviedol, že v prílohe posíla všetky požadované podklady, o ktoré orgán dozoru žiadal. Z ich strany bola uskutočnená opätovná kontrola celého prípadu, na základe ktorej bolo rozhodnuté celú vec vyriešiť so zákazníkom mimosúdne. Po kontaktovaní zákazníka bol vystavený dobropis a peniaze odoslané späť na účet zákazníka. Cieľom spoločnosti Hornbach je spokojnosť zákazníka a nie jeho vláčenie súdnymi spormi. Ďalej p. J. uviedol, že chce iba požiadať o potvrdenie ukončenia tohto šetrenia. V prílohe predmetného vyjadrenia boli zároveň orgánu dozoru zaslané nasledovné doklady: výzva na predloženie dokladov zo dňa 14.12.2020; Faktúra s dátumom vystavenia 16.04.2020 (zákazka č. 9007239504, č. daňového dokladu: 3008831796); fotodokumentácia; výpis o odoslaní uplatnenia reklamácie spotrebiteľa dňa 19.05.2020 z e-mailovej adresy k. na e-mailovú adresu o.; e-mail o zamietnutí reklamácie zaslaný A. z e-mailovej adresy o. dňa 29.05.2020; výpis z interného systému ohľadom doručenia zásielky; „Reklamačný poriadok“.

Dňa 24.02.2021 bol orgánu dozoru zaslaný e-mail z e-mailovej adresy j. (ďalej len „e-mail zo dňa 24.02.2021“), v ktorom p. J. (Fulfillment Junior Manager) uviedol, že 17.12.2020 odoslal na pána O. e-mail so všetkými potrebnými podkladmi. Ďalej ho informoval, že bol zákazník nakoniec vyriešený mimosúdne. So zákazníkom bolo dojednané vrátenie 100 EUR a s touto kompenzáciou súhlasil. Je pravdou, že neobdržal žiadne potvrdenie o ukončení sporu. Prosí teda oprávnenú osobu o dodatočné potvrdenie, že je tento spor ukončený. V prílohe predmetného vyjadrenia boli zároveň orgánu dozoru zaslané nasledovné doklady: e-mail, ktorý orgánu dozoru zaslal J. dňa 17.12.2020; výzva na predloženie dokladov zo dňa 14.12.2020; Faktúra s dátumom vystavenia 16.04.2020 (zákazka č. 9007239504, č. daňového dokladu: 3008831796); fotodokumentácia; výpis o odoslaní uplatnenia reklamácie spotrebiteľa dňa 19.05.2020 z e-mailovej adresy k. na e-mailovú adresu o.; e-mail o zamietnutí reklamácie zaslaný A. z e-mailovej adresy o. dňa 29.05.2020; výpis z interného systému ohľadom doručenia zásielky; „Reklamačný poriadok“.

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 p. J. v jednotlivých vyjadreniach orgán dozoru uvádza, že p. J. zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Orgán dozoru uvádza, že účastník konania je v predmetnom správnom konaní sankcionovaný pre porušenie § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. V zmysle § 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). Zákon o ochrane spotrebiteľa následne v § 18a predpisuje taxatívne náležitosti odborného posúdenia, pričom v prípade absencie čo i len jednej z nich, sa na takéto odborné posúdenie neprihliada. Odborným posúdením sa totiž rozumie nielen samotný proces posudzovania zákonom stanovenou osobou, ale najmä výsledok tohto posúdenia zaznamenaný v písomnej forme v podobe odborného posudku, stanoviska alebo iného písomného vyjadrenia. Zákonom predpísané vyhotovenie odborného posúdenia má nezastupiteľný význam v prípade uplatňovania ďalších práv spotrebiteľa v súvislosti so zamietnutou reklamáciou. K tvrdeniu p. J., že z ich strany bola uskutočnená opätovná kontrola celého prípadu, na základe ktorej bolo rozhodnuté celú vec vyriešiť so zákazníkom mimosúdne a po kontaktovaní zákazníka bol vystavený dobropis a peniaze odoslané späť na účet zákazníka (predmetné tvrdenie uvedené v e-maile zo dňa 17.12.2020), orgán dozoru zdôrazňuje, že účastník konania nie je v danom prípade sankcionovaný za samotný spôsob vybavenia reklamácie, ale pre porušenie § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. V tejto súvislosti orgán dozoru uvádza, že je výlučne na rozhodnutí predávajúceho, ktorým zo zákonných spôsobov uvedených v § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa vybaví reklamáciu spotrebiteľa a akými dôvodmi je pri voľbe tohto spôsobu vybavenia reklamácie vedený. V prípade, ak sa predávajúci rozhodne, že reklamáciu spotrebiteľa zamietne, zo zákona o ochrane spotrebiteľa pre neho vyplýva povinnosť reklamáciu výrobku uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnuť len na základe odborného posúdenia. Z e-mailu zaslaného dňa 29.05.2020 z e-mailovej adresy o. na e-mailovú adresu spotrebiteľa a. je zrejmé, že účastník konania ako predávajúci zamietol predmetnú reklamáciu, keď v predmetnom e-maile uviedol: „Dobrý deň, Vaša reklamácia bola zamietnutá“, pričom nepredložil orgánu dozoru žiadny právne relevantný doklad, ktorým by preukázal splnenie vyššie uvedenej zákonnej povinnosti a dodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa. Vzhľadom na vyššie uvedené, skutočnosť, že účastník konania po ukončení reklamačného konania prehodnotil spôsob vybavenia reklamácie a dohodol sa so spotrebiteľom na vrátení peňazí, nie je pre posúdenie predmetného skutkového stavu právne relevantná a nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok. Pre úplnosť orgán dozoru uvádza, že účastník konania nepredložil žiadny právne relevantný doklad, ktorý by preukazoval vrátenie peňazí spotrebiteľovi. K tvrdeniu p. J., že orgánom dozoru evidovaná zložka pod číslom č.k. P/0097/01/2021 bola z ich strany a aj zo strany zákazníka uzavretá, orgán dozoru uvádza, že uvedené tvrdenie je pre posúdenie skutkového stavu popísaného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia právne irelevantné a nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav, nakoľko Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu pri výkone kontroly postupuje z úradnej povinnosti, pričom pri tejto činnosti využíva podnety spotrebiteľov, pričom ak zistí porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa pristúpi k vyvodu administratívnoprávnej zodpovednosti za predmetné porušenie. Účastník konania sa konaním opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dopustil porušenia formálnej stránky reklamačného konania, keď

zamietol reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy bez odborného posúdenia. Uvedeným konaním, čo do dôsledku, došlo k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa, nakoľko tento v čase vybavenia reklamácie nedisponoval všetkými dokladmi, resp. informáciami, na ktoré mal v zmysle zákona nárok.

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 právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov orgán dozoru vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 10.05.2021, z jednotlivých vyjadrení p. J. (e-mail zo dňa 17.12.2020, e-mail zo dňa 24.02.2021 a e-mail zo dňa 15.12.2021) a z predložených dokladov.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty orgán dozoru 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 posúdenia k neuznanej reklamácií nevie spotrebiteľ sám objektívne posúdiť oprávnenosť zamietnutia reklamácie. Na základe toho je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie. 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. Vzhľadom k vyššie uvedenému sa tak podľa právneho názoru orgánu dozoru v danom prípade nejednalo o menej závažné porušenie povinnosti, preto s prihliadnutím na charakter zisteného nedostatku nebol aplikovaný postup v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Taktiež je potrebné podotknúť, že ustanovenie § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ponecháva v diskrečnej právomoci orgánu dozoru ako príslušného správneho orgánu rozhodnúť o jeho aplikovaní na ten ktorý prípad.

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

číslo: **P/0101/01/2021**

dátum: **29.04.2022**

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: **ANTALON s.r.o.**, Mochovská 535/38, Hloubětín, 198 00 Praha 9, C 225689 vedená u Městského soudu v Praze, IČO: 25960920,

kontrola vykonaná na základe dokladov predložených od účastníka konania dňa 30.03.2021 a dňa 31.05.2021 k podnetu spotrebiteľa p. S., evidovaného pod č. 670/2020, na preloženie ktorých orgán dozoru účastníka konania vyzval prostredníctvom výzvy zo dňa 22.03.2021 a výzvy zo dňa 24.05.2021,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia** – na základe predložených dokladov (dňa 30.03.2021 a dňa 31.05.2021 boli orgánu dozoru od účastníka konania predložené doklady k podnetu spotrebiteľa p. S., evidovaného pod č. 670/2020) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu p. S. (na Faktúre č.: MVRH190001883 uvedená adresa: S.), evidovaného pod č. 670/2020, uplatnenú dňa 06.05.2020 (doklad - Reklamačný list k reklamacii č. 0015306 s dátumom prijatia reklamácie 06.05.2020, Reklamačný formulár s uvedením dátumu prevzatia dňa 07.05.2020, ktorý tvorí prílohu k podnetu č. 670/2020), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Philips FC 6148/01, v hodnote 75,84 €, Faktúra č.: MVRH190001883 (s popisom závady: vysávač sa sám zapol (nebolo možné ho vypnúť), po cca 9 minútach sa vypol sám. Odvtedy ho nie je možné zapnúť), e-mailom zo dňa 21.05.2020 zaslaným z adresy r. na e-mailovú adresu o. zamietnutím bez odborného posúdenia (účastník konania orgánu dozoru predložil Servisní / vyřazovací protokol č. 852/2020, vydaný spoločnosťou K. s dátumom vystavenia 01.06.2020, a Servisní / vyřazovací protokol č. 852/20, vydaný spoločnosťou K. s dátumom vystavenia 20.05.2020, na základe ktorých bola reklamácia spotrebiteľa zamietnutá, pričom účastník konania žiadnym právne relevantným spôsobom nepreukázal, že spoločnosť K. je niektorým zo subjektov uvedených v § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z., a teda je oprávnená na vydanie odborného posúdenia). Uvedeným konaním 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 poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01010121.

O d ô v o d n e n i e

Za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa p. S., evidovaného pod č. 670/2020 a dodržiavania 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 č. 250/2007 Z. z.“) bola spoločnosť ANTALON s.r.o., Mochovská 535/38, Hloubětín, 198 00 Praha 9, IČO: 25960920 (ďalej len „účastník konania“), prostredníctvom výzvy zo dňa 22.03.2021 (doručenej dňa 25.03.2021) a výzvy zo dňa 24.05.2021 (doručenej dňa 27.05.2021), zaslaných na adresu odberného miesta internetového obchodu www.mader.sk ANTALON s.r.o., Radlinského 27, 811 07 Bratislava (ktorý prevádzkuje účastník konania) vyzývaná na predloženie dokladov potrebných k prešetreniu podnetu spotrebiteľa p. S., evidovaného pod č. 670/2020.

Na základe predložených dokladov (dňa 30.03.2021 a dňa 31.05.2021 boli orgánu dozoru od účastníka konania predložené doklady k podnetu spotrebiteľa p. S., evidovaného pod č. 670/2020) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu p. S. (na Faktúre č.: MVRH190001883 uvedená adresa: S.), evidovaného pod č. 670/2020, uplatnenú dňa 06.05.2020 (doklad - Reklamační list k reklamacii č. 0015306 s dátumom prijatia reklamácie 06.05.2020, Reklamačný formulár s uvedením dátumu prevzatia dňa 07.05.2020, ktorý tvorí prílohu k podnetu č. 670/2020), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Philips FC 6148/01, v hodnote 75,84 €, Faktúra č.: MVRH190001883 (s popisom závady: vysávač sa sám zapol (nebolo možné ho vypnúť), po cca 9 minútach sa vypol sám. Odvtedy ho nie je možné zapnúť), e-mailom zo dňa 21.05.2020 zaslaným z adresy r. na e-mailovú adresu o. zamietnutím bez odborného posúdenia (účastník konania orgánu dozoru predložil Servisní / vyřazovací protokol č. 852/2020, vydaný spoločnosťou K. s dátumom vystavenia 01.06.2020, a Servisní / vyřazovací protokol č. 852/20, vydaný spoločnosťou K. s dátumom vystavenia 20.05.2020, na základe ktorých bola reklamácia spotrebiteľa zamietnutá, pričom účastník konania žiadnym právne relevantným spôsobom nepreukázal, že spoločnosť K. je niektorým zo subjektov uvedených v § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z., a teda je oprávnená na vydanie odborného posúdenia).

Uvedeným konaním 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, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 19.01.2022 na adresu sídla účastníka konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej len „oznámenie“). Zásielka sa orgánu dozoru vrátila dňa 01.02.2022 s poznámkou „Moved Odstěhován“. Oznámenie bolo zaslané aj na adresu Antalon s.r.o., Oblouková 102, 463 03 Stáž nad Misou, ČR (ktorá bola uvedená v liste zo dňa 28.05.2021 označeného ako Vyjádření k reklamacii číslo: 15306 ako Zpětná zasílací adresa), pričom zásielka bola doručená dňa 31.03.2022. Oznámenie bolo taktiež zaslané na adresu Internetový obchod MADER.sk, Antalon s.r.o., Radlinského 27, 811 07 Bratislava, pričom zásielka bola doručená dňa 30.03.2022.

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.

Dňa 11.04.2022 bol do e-mailovej schránky orgánu dozoru doručený e-mail z adresy info@mader.sk, prílohu ktorého tvoril list zo dňa 04.04.2022 označený ako Odpoveď na Inšpektorov SOI / PODNET: č. 670/2020 / podanie: P / 0101 / 01 / 2021 Vyjadrenie k oznámení o začatí správneho konania / bola prijatá 30.3.2022 poštou na adrese: Antalón s.r.o., Radlinského 27, 811 07 Bratislava (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorom sa uvádzalo, že nakoľko má spoločnosť ANTALON s.r.o. sídlo v ČR na adrese: ANTALON s.r.o., Mochovská 535/38, Praha 9, Česká republika, IČO: 25960920, C 5689 vedená u Městského soudu v Prahe, a na Slovensku nemá organizačnú jednotku – spoločnosť ANTALON s.r.o. funguje len prostredníctvom zásielkového predaja – majú ako spoločnosť ANTALON s.r.o. dôvodné podozrenie, že SOI nemá legislatívnu podporu v zákonoch SR na to, aby mohla vo veci reklamácie tovaru kontrolovať zahraničný subjekt. Na webe SOI – Slovenská obchodná inšpekcia – Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom Bratislava – Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27 – SOI má uvedené na webe – tieto informácie: <https://www.soi.sk/sk/informacie-pre-verejnost/Upozornenie-pre-spotrebiteľov-na-nakupy-cez-internet-u-zahranicneho-pre.soi> <https://www.soi.sk/sk/informacie-pre-verejnost/Upozornenie-pre-spotrebiteľov-na-nakupy-cez-internet-u-zahranicneho-pre.soi>. Pri kúpe tovaru u zahraničného predajcu, uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácia) sa uskutočňuje podľa právnych predpisov platných v danej krajine, kde má sídlo predávajúci. Kontrolná činnosť SOI je v rámci jej kompetencií zameraná na podnikateľské subjekty so sídlom na území SR. Podnikateľské subjekty mimo územia SR sa riadia legislatívou príslušnej krajiny, v ktorej má podnikateľský subjekt sídlo a sú kontrolované príslušným kontrolným orgánom v danej krajine. Majú za to, že SOI nemá oprávnenie posudzovať nezákonnosť reklamácie podľa zákonov SR v prípade, ak sa jedná o spoločnosť, ktorá nemá sídlo na území Slovenskej republiky – a z tohto dôvodu pokladajú Oznámenie orgánu dozoru o začatí správneho konania doručené dňa 30.3.2022 za nezákonné. V závere predmetného vyjadrenia požiadal účastník konania o zasielanie korešpondencie výhradne na uvedenú poštovú adresu (t.j. poštová adresa: Odborné miesto MADER.sk, ANTALON s.r.o., Radlinského 27, 811 07 Bratislava).

Dňa 31.05.2021 bol orgánu dozoru doručený list zo dňa 28.05.2021 označený ako Vyjádření k reklamaci číslo: 15306 (ďalej len „vyjadrenie k podnetu“), v ktorom sa uvádzalo, že zasielajú chcené doklady. Je tu živnostenské oprávnenie K. na vykonávanie servisu a opráv elektronických zariadení. Ďalej reklamačný formulár s prijatím a vybavením reklamácie. Ako dôkazový materiál k tomu e-mail z 21.05.2020, kde je prijatie aj zmienené ukončenie reklamácie. Nasledujúci e-mail z 21.05.2020, kde stále bez odpovede urgujú zákazníka o zaslanie adresy. Predmetom servisného rozporu nebol vysavač Philips, ale adaptér, ktorý je vyrábaný externou (pravdepodobne čínskou) firmou. Vysavač Philip je v poriadku. V adaptéri bola tekutina, čo je podložené na fotografii, ktorú môžu na žiadosť zaslať na e-mail (Prílohy k vyjadreniu k podnetu tvorili doklady, a to: Reklamační list k reklamaci č. 0015306, Servisní / vyřazovací protokol č. 852/20, vydaný spoločnosťou K.s dátumom vystavenia 20.05.2020, Výpis z obchodního rejstříku, vedeného Krajským soudem v Ústí na Labem, oddíl C, vložka 40716 spoločnosti K., e-mailová komunikácia so spotrebiteľom).

Dňa 30.03.2021 boli orgánu dozoru doručené doklady, a to: e-mail zo dňa 21.05.2020 zaslaný z adresy r. na adresu o., Servisní / vyřazovací protokol č. 852/2020, vydaný spoločnosťou K. s dátumom vystavenia 01.06.2020, Fotofokumentácia, Reklamační list k reklamaci č. 0015306, e-mailová komunikácia so spotrebiteľom, Faktúra č.: MVRH190001883 zo dňa 05.12.2019, Interní objednávka zboží číslo: euroking –sk-, Obchodné podmienky Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu www.mader.sk.

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 a vyjadrení k podnetu orgán dozoru uvádza, že uvádzané skutočnosti nezavádzajú účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav. K námietkam účastníka konania, že SOI nemá právomoc posudzovať zákonnosť predmetnej reklamácie, nakoľko v prípade účastníka konania sa jedná o spoločnosť, ktorá nemá sídlo na území Slovenskej republiky, orgán dozoru uvádza, že v zmysle § 1 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. *sa tento zákon vzťahuje na predaj výrobkov a poskytovanie služieb, ak k plneniu dochádza na území Slovenskej republiky alebo ak plnenie súvisí s podnikaním na území Slovenskej republiky*. V danom prípade je nepochybné, že k plneniu došlo na území Slovenskej republiky, keď spotrebiteľ p. S. si prostredníctvom internetového obchodu www.mader.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania (Faktúra č.: MVRH190001883) zakúpil reklamovaný výrobok – Philips FC 6148/01, v hodnote 75,84 €, Faktúra č.: MVRH190001883. V tejto súvislosti orgán dozoru taktiež poukazuje, že v zmysle účastníkom konania predložených obchodných podmienok napr. v časti *Spotrebiteľ sám predávajúci* uvádza, že *právne vzťahy medzi predávajúcim a spotrebiteľom výslovne neupravené týmito OP sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, zákona č. 634/1992 Zb. O ochrane spotrebiteľa, ako aj so súvisiacimi predpismi, všetko v znení noviel. č. 22/2004 Z. z. Zákon 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., č. 250/2007 - Zákon o ochrane spotrebiteľa, č. 102/2014 Z. z. Zákon 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* (taktiež napr. v bode 2. *Záručné podmienky*, písm. e) ... *V prípade ak je kupujúci spotrebiteľ, v rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadi zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník a zákona č. 250/2007 Z.z, o ochrane spotrebiteľa, obidva v platnom a účinnom znení, s prihliadnutím k spresneniam v tomto reklamčnom poriadku*. Taktiež sám účastník konania v bode IX. *Orgán dozoru obchodných podmienok uvádza Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj*. Z uvedeného vyplýva, že SOI ako orgán dozoru má právomoc posudzovať zákonnosť postupu účastníka konania v danom prípade. Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení k podnetu orgán dozoru poukazuje, že posudzuje zákonnosť postupu účastníka konania pri vybavovaní reklamácie uplatnenej spotrebiteľom do roka od kúpy výrobku, teda posudzuje, či bol zo strany predávajúceho dodržaný formálny postup v rámci reklamačného konania, SOI však neposudzuje samotný charakter väd z vecného hľadiska. Ako už orgán dozoru uviedol, v danom prípade účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu p. S. zamietnutím bez odborného posúdenia (účastník konania orgánu dozoru predložil Servisní / vyřazovací protokol č. 852/2020, vydaný spoločnosťou K. s dátumom vystavenia 01.06.2020, a Servisní / vyřazovací protokol č. 852/20, vydaný spoločnosťou K. s dátumom vystavenia 20.05.2020, na základe ktorých bola reklamácia spotrebiteľa zamietnutá, avšak žiadnym právne relevantným spôsobom nepreukázal, že spoločnosť K. je niektorým zo subjektov uvedených v § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z., a teda je oprávnená na vydanie odborného posúdenia). Skutočnosť, že spoločnosť K. má v živnostenskom registri zapísané vykonávanie opráv elektronických zariadení sama o sebe nepreukazuje, že sa jedná o subjekt vymedzený v § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z., 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 č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného na základe predložených dokladov (dňa 30.03.2021 a dňa 31.05.2021 boli orgánu dozoru od účastníka konania predložené doklady k podnetu spotrebiteľa p. S. evidovaného pod č. 670/2020, na preloženie ktorých orgán dozoru účastníka konania vyzval prostredníctvom výzvy zo dňa 22.03.2021 a výzvy zo dňa 24.05.2021, z vyjadrenia a z vyjadrenia k podnetu.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v súlade so zákonom stanoveným postupom. 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 podmienajúcej zamietnutie vady doloženým odborným posúdením je poskytnúť ochranu spotrebiteľovi pred zbytočnými nákladmi súdneho konania v prípadoch neodôvodneného zamietnutia reklamácie zo strany predávajúceho. Bez predloženia odborného posúdenia k neuznanej reklámácii nevie spotrebiteľ sám objektívne posúdiť oprávnenosť zamietnutia reklamácie. Na základe toho je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie. 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. Vzhľadom k vyššie uvedenému sa tak podľa právneho názoru orgánu

dozoru v danom prípade nejednalo o menej závažné porušenie povinnosti, preto s prihliadnutím na charakter zisteného nedostatku nebol aplikovaný postup v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Taktiež je potrebné podotknúť, že ustanovenie § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ponecháva v diskrečnej právomoci orgánu dozoru ako príslušného správneho orgánu rozhodnúť o jeho aplikovaní na ten ktorý prípad.

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

číslo: **P/0102/01/2021**

dátum: **31.03.2022**

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: **SLOVNAFT, a.s.**, Vlčie hrdlo 1, 824 12 Bratislava, IČO: 31 322 832,

kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 09.12.2020, výzvy zo dňa 04.02.2021, výzvy zo dňa 22.10.2020 a výzvy zo dňa 05.02.2021 a následne dňa 19.03.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,

pre porušenie zákazu používania nekalých obchodných praktík formou klamlivého konania

- v súvislosti s kontrolou vykonanou prostredníctvom výzvy zo dňa 09.12.2020 a výzvy zo dňa 04.02.2021 bolo na základe predložených dokladov zistené, že spotrebiteľ p. B., si objednal u predávajúceho výrobok – *Sada nástrčných kľúčov 1/4“ EXTOL Premium (165565)* v hodnote 2470,00 bodov a doplatku v sume 0,05 € (print screen z interného systému predávajúceho označený ako „Objednávka klienta zaevidovaná v internom systéme 31. 12. 2019“ - objednávka č. 5932237 zo dňa 31.12.2019, printscreen z interného systému predávajúceho označený ako „Potvrdenie v internom systéme, že danému klientovi bol odoslaný automatický email s potvrdením objednávky dňa 31. 12. 2019 o 12:03:49“ a print screen z interného systému predávajúceho označený ako „Znenie potvrdzujúceho emailu, ktorý bol klientovi zaslaný“ (predmetné printscreeny sú súčasťou listu označeného ako „Príloha 1: Objednávka spotrebiteľa a jej potvrdenie“); potvrdenie prijatia objednávky zaslané dňa 31.12.2019 prostredníctvom elektronickej pošty z e-mailovej adresy predávajúceho bonusklub@slovnaft.sk na e-mailovú adresu b. (ďalej len „potvrdenie objednávky“). Z potvrdenia objednávky a z printscreenu z interného systému predávajúceho označeného ako „Znenie potvrdzujúceho emailu, ktorý bol klientovi zaslaný“ je zrejmé, že v texte e-mailu potvrdzujúceho prijatie objednávky sa uvádzalo: „Objednávka Vám bude doručená na zvolenú čerpaciu stanicu do 45 kalendárnych dní.“ Z printscreenu z interného systému predávajúceho označeného ako „Potvrdenie v internom systéme o dodaní tovaru na čerpaciu stanicu dňa 2. 6. 2020 a jeho prevzatí spotrebiteľom dňa 4. 6. 2020“ (print screen je súčasťou listu označeného ako „Príloha 2: Doklad o dodaní tovaru spotrebiteľovi z BONUS katalógu“) a z predloženej e-mailovej komunikácie medzi predávajúcim a spotrebiteľom p. B., v zmysle ktorej sa predávajúci vyjadril, že dodacia doba tovaru z bonus klubu je 45 dní a ospravedlňujú sa za jej predĺženie, ktoré bolo spôsobené veľkým nárastom objednávok ešte na konci minulého roka a tieto objednávky im dodávatelia nestíhali vykryť v požadovanom množstve a čase, a preto nastal tento celkový posun v ich vybavovaní a predmetná objednávka by mala byť dodaná v priebehu apríla – presnejší termín aj s ohľadom na súčasnú situáciu

s koronavírusom nevedia nateraz bližšie upresniť a o dodaní tovaru na č. stanicu bude spotrebiteľ informovaný SMS alebo mailom (e-mail zaslaný dňa 06.04.2020 z e-mailovej adresy predávajúceho bonusklub@slovnaft.sk na e-mailovú adresu b. – list označený ako „Príloha 3: Komunikácia BONUS klubu so spotrebiteľom“), je zrejme, že dodacia doba 45 dní nebola zo strany predávajúceho dodržaná, nakoľko výrobok – *Sada nástrčných kľúčov 1/4“ EXTOL Premium (165565)* bol doručený na čerpaciu stanicu až dňa 02.06.2020 (print screen z interného systému predávajúceho označený ako „Potvrdenie v internom systéme o dodaní tovaru na čerpaciu stanicu dňa 2. 6. 2020 a jeho prevzatí spotrebiteľom dňa 4. 6. 2020“). Predávajúci tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o dostupnosti výrobku, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a taktiež v súvislosti s kontrolou vykonanou prostredníctvom výzvy zo dňa 22.10.2020 a výzvy zo dňa 05.02.2021 bolo na základe predložených dokladov zistené, že spotrebiteľ p. M., si objednal u predávajúceho výrobok – *Žehlička Bosch TDA2610 (164159)* v hodnote 2690,00 bodov a doplatku v sume 0,05 € (printscreen z interného systému predávajúceho označený ako „Objednávka klienta zaevidovaná v internom systéme 28. 10. 2019“ - objednávka č. 5338886 zo dňa 28.10.2019, printscreen z interného systému predávajúceho označený ako „Potvrdenie v internom systéme, že danému klientovi bol odoslaný systémový email s potvrdením objednávky dňa 28. 10. 2019 o 17:32:25“ a printscreen z interného systému predávajúceho označený ako „Znenie potvrdzujúceho emailu, ktorý bol klientovi zaslaný“ (predmetné printscreeny sú súčasťou listu označeného ako „Príloha 1: Objednávka spotrebiteľa a jej potvrdenie BONUS klubom“); potvrdenie prijatia objednávky zaslané dňa 28.10.2019 prostredníctvom elektronickej pošty z e-mailovej adresy predávajúceho bonusklub@slovnaft.sk na e-mailovú adresu m. (ďalej len „potvrdenie objednávky“)). Z potvrdenia objednávky a z print screenu z interného systému predávajúceho označeného ako „Znenie potvrdzujúceho emailu, ktorý bol klientovi zaslaný“ je zrejme, že v texte e-mailu potvrdzujúceho prijatie objednávky sa uvádzalo: „Objednávka Vám bude doručená na zvolenú čerpaciu stanicu do 45 kalendárnych dní.“ Z print screenu z interného systému predávajúceho označeného ako „Potvrdenie v internom systéme o dodaní tovaru na čerpaciu stanicu dňa 2. 6. 2020 a jeho prevzatí spotrebiteľom rovnaký deň 2. 6. 2020“ (print screen je súčasťou listu označeného ako „Príloha 2: Doklad o odoslaní tovaru spotrebiteľovi“) je zrejme, že výrobok – *Žehlička Bosch TDA2610 (164159)* bol doručený na čerpaciu stanicu až dňa 02.06.2020. Predávajúci tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o dostupnosti výrobku, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky.

Vyššie uvedeným konaním tak došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k dostupnosti produktu, t.j. nerešpektovaniu zákazu používať nekalé obchodné praktiky, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. c)** v nadväznosti na ustanovenia **§ 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b)** 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 **1500,- €** (slovom: jedentisícpäťsto 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-01020121.

O d ô v o d n e n i e

Prostredníctvom výzvy zo dňa 09.12.2020 a výzvy zo dňa 04.02.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj ako „orgán dozoru“) kontrolu spoločnosti SLOVNAFT, a.s., Vlčie hrdlo 1, 824 12 Bratislava, IČO: 31 322 832 (ďalej aj ako „účastník konania“), zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. B., evidovaného pod č. 509/2020. Následne na základe výzvy zo dňa 09.12.2020 a výzvy zo dňa 04.02.2021 účastník konania zaslal orgánu dozoru prostredníctvom e-mailu zo dňa 02.03.2021, odoslaného z e-mailovej adresy j. , doklady potrebné k došetreniu predmetného podnetu. Výsledok z vykonanej kontroly je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 19.03.2021.

V súvislosti s kontrolou vykonanou prostredníctvom výzvy zo dňa 09.12.2020 a výzvy zo dňa 04.02.2021 bolo na základe predložených dokladov zistené, že spotrebiteľ p. B., si objednal u predávajúceho výrobok – *Sada nástrčných kľúčov 1/4“ EXTOL Premium (165565)* v hodnote 2470,00 bodov a doplatku v sume 0,05 € (print screen z interného systému predávajúceho označený ako „Objednávka klienta zaevidovaná v internom systéme 31. 12. 2019“ - objednávka č. 5932237 zo dňa 31.12.2019, printscreen z interného systému predávajúceho označený ako „Potvrdenie v internom systéme, že danému klientovi bol odoslaný automatický email s potvrdením objednávky dňa 31. 12. 2019 o 12:03:49“ a print screen z interného systému predávajúceho označený ako „Znenie potvrdzujúceho emailu, ktorý bol klientovi zaslaný“ (predmetné printscreeny sú súčasťou listu označeného ako „Príloha 1: Objednávka spotrebiteľa a jej potvrdenie“); potvrdenie prijatia objednávky zaslané dňa 31.12.2019 prostredníctvom elektronickej pošty z e-mailovej adresy predávajúceho bonusklub@slovnaft.sk na e-mailovú adresu b. (ďalej len „potvrdenie objednávky“). Z potvrdenia objednávky a z printscreenu z interného systému predávajúceho označeného ako „Znenie potvrdzujúceho emailu, ktorý bol klientovi zaslaný“ je zrejmé, že v texte e-mailu potvrdzujúceho prijatie objednávky sa uvádzalo: „Objednávka Vám bude doručená na zvolenú čerpaciu stanicu do 45 kalendárnych dní.“ Z printscreenu z interného systému predávajúceho označeného ako „Potvrdenie v internom systéme o dodaní tovaru na čerpaciu stanicu dňa 2. 6. 2020 a jeho prevzatí spotrebiteľom dňa 4. 6. 2020“ (print screen je súčasťou listu označeného ako „Príloha 2: Doklad o dodaní tovaru spotrebiteľovi z BONUS katalógu“) a z predloženej e-mailovej komunikácie medzi predávajúcim a spotrebiteľom p. B., v zmysle ktorej sa predávajúci vyjadril, že dodacia doba tovaru z bonus klubu je 45 dní a ospravedlňujú sa za jej predĺženie, ktoré bolo spôsobené veľkým nárastom objednávok ešte na konci minulého roka a tieto objednávky im dodávateľia nestíhali vykryť v požadovanom množstve a čase, a preto nastal tento celkový posun v ich vybavovaní a predmetná objednávka by mala byť dodaná v priebehu apríla – presnejší termín aj s ohľadom na súčasnú situáciu s koronavírusom nevedia nateraz bližšie upresniť a o dodaní tovaru na č. stanicu bude spotrebiteľ informovaný SMS alebo mailom (e-mail zaslaný dňa 06.04.2020 z e-mailovej adresy predávajúceho bonusklub@slovnaft.sk na e-mailovú adresu b. – list označený ako „Príloha 3: Komunikácia BONUS klubu so spotrebiteľom“), je zrejmé, že dodacia doba 45 dní nebola zo strany predávajúceho dodržaná, nakoľko výrobok – *Sada nástrčných kľúčov 1/4“ EXTOL Premium (165565)* bol doručený na čerpaciu stanicu až dňa 02.06.2020 (print screen z interného systému predávajúceho označený ako „Potvrdenie

v internom systéme o dodaní tovaru na čerpaciu stanicu dňa 2. 6. 2020 a jeho prevzatí spotrebiteľom dňa 4. 6. 2020“). Predávajúci tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o dostupnosti výrobku, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k dostupnosti produktu, t.j. nerešpektovaniu zákazu používať nekalé obchodné praktiky.

Prostredníctvom výzvy zo dňa 22.10.2020 a výzvy zo dňa 05.02.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu účastníka konania, zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. M., evidovaného pod č. 246/2020. Následne na základe výzvy zo dňa 22.10.2020 a výzvy zo dňa 05.02.2021 účastník konania zaslal orgánu dozoru prostredníctvom e-mailu zo dňa 02.03.2021, odoslaného z e-mailovej adresy j., doklady potrebné k došetreniu predmetného podnetu. Výsledok z vykonanej kontroly je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 19.03.2021.

V súvislosti s kontrolou vykonanou prostredníctvom výzvy zo dňa 22.10.2020 a výzvy zo dňa 05.02.2021 bolo na základe predložených dokladov zistené, že spotrebiteľ p. M., si objednal u predávajúceho výrobok – *Žehlička Bosch TDA2610 (164159)* v hodnote 2690,00 bodov a doplatku v sume 0,05 € (printscreen z interného systému predávajúceho označený ako „Objednávka klienta zaevidovaná v internom systéme 28. 10. 2019“ - objednávka č. 5338886 zo dňa 28.10.2019, printscreen z interného systému predávajúceho označený ako „Potvrdenie v internom systéme, že danému klientovi bol odoslaný systémový email s potvrdením objednávky dňa 28. 10. 2019 o 17:32:25“ a printscreen z interného systému predávajúceho označený ako „Znenie potvrdzujúceho emailu, ktorý bol klientovi zaslaný“ (predmetné printscreeny sú súčasťou listu označeného ako „Príloha 1: Objednávka spotrebiteľa a jej potvrdenie BONUS klubom“); potvrdenie prijatia objednávky zaslané dňa 28.10.2019 prostredníctvom elektronickej pošty z e-mailovej adresy predávajúceho bonusklub@slovnaft.sk na e-mailovú adresu m. (ďalej len „potvrdenie objednávky“). Z potvrdenia objednávky a z print screenu z interného systému predávajúceho označeného ako „Znenie potvrdzujúceho emailu, ktorý bol klientovi zaslaný“ je zrejmé, že v texte e-mailu potvrdzujúceho prijatie objednávky sa uvádzalo: „Objednávka Vám bude doručená na zvolenú čerpaciu stanicu do 45 kalendárnych dní.“ Z printscreenu z interného systému predávajúceho označeného ako „Potvrdenie v internom systéme o dodaní tovaru na čerpaciu stanicu dňa 2. 6. 2020 a jeho prevzatí spotrebiteľom rovnaký deň 2. 6. 2020“ (print screen je súčasťou listu označeného ako „Príloha 2: Doklad o odoslaní tovaru spotrebiteľovi“) je zrejmé, že výrobok – *Žehlička Bosch TDA2610 (164159)* bol doručený na čerpaciu stanicu až dňa 02.06.2020. Predávajúci tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o dostupnosti výrobku, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k dostupnosti produktu, t.j. nerešpektovaniu zákazu používať nekalé obchodné praktiky.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) 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 05.01.2022 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 07.01.2022.

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

Dňa 17.01.2022 bolo orgánu dozoru z e-mailovej adresy n. zaslané vyjadrenie účastníka konania označené ako „Vec: Oznámenie o začatí správneho konania - vyjadrenie“ (predmetné vyjadrenie bolo orgánu dozoru odoslané aj prostredníctvom pošty dňa 17.01.2022, pričom zaevidované bolo dňa 25.01.2022 – zásielka č. RF623729479SK), v ktorom účastník konania uviedol, že dňa 07.01.2022 prevzali oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa § 24 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. Účastník konania ďalej uvádza, že konanie sa týka dvoch spotrebiteľských podnetov, p. B., (pôvodne označený ako podnet č. 509/2020) a M., (podnet č. 246/2020). Týmto si dovoľujú zaslať ich vyjadrenie k uvedeným veciam. Účastník konania uvádza, že tak ako uviedli aj v ich pôvodných vyjadreniach z februára 2021 potvrdzujú, že tovar objednaný ich zákazníkmi bol doručený s výrazným časovým oneskorením, pričom bežná lehota na dodanie tovaru objednaného z BONUS katalógu je stanovená v dĺžke do 45 dní. Uvedená situácia ich úprimne mrzí, čo komunikovali aj priamo so zákazníkmi. Účastník konania uvádza, že tiež predložili dôkaz o tom, že tovar zákazníkovi doručili bezodkladne po tom, ako im ho dodal ich dodávateľ. Účastník konania ďalej uvádza, že dôvodom všetkých vyššie uvedených nedostatkov bola súhra viacerých okolností. V posledných mesiacoch roku 2019 zaznamenali historicky rekordné množstvo objednávok z katalógu BONUS klubu, čo súviselo s tým, že spoločnosť SLOVNAFT stanovila uplynutie platnosti BONUS bodov starších ako 3 roky. Túto skutočnosť s dostatočným časovým predstihom komunikovali so zákazníkmi, a samozrejme boli pripravení aj na zvýšený záujem o nákup tovarov za BONUS body, a tento záujem boli pripravení v plnom rozsahu uspokojiť. Účastník konania ďalej uvádza, že začiatkom roka 2020 zasiahla aj spoločnosť SLOVNAFT a jej dodávateľov epidémia COVID-19. Táto nepredvídateľná udalosť spôsobila veľké problémy u ich dodávateľov (medzi nimi viacero zahraničných), od ktorých mali objednané tovary pre účely ich ďalšieho predaja v rámci BONUS klubu. Na strane dodávateľov nastal výpadok tovaru, omeškanie v dodávkach, čo sa snažili riešiť s vynaložením maximálneho úsilia aj nákupom náhradného tovaru, resp. rovnakého tovaru od iných dodávateľov tak, aby vedeli splniť ich záväzky a hlavne očakávania ich zákazníkov. Účastník konania uvádza, že vzhľadom na to, že pandémia postihla nie len Slovensko, ale aj okolité krajiny, nie vo všetkých prípadoch sa im to podarilo. V týchto prípadoch so zákazníkmi komunikovali, snažili sa ich informovať o predpokladanom čase dodania, samozrejme mali zákazníci možnosť aj zrušiť objednávku. Tiež zákazníkov, ktorých sa omeškanie s dodaním tovaru týkalo, sa snažili kompenzovať pridelením extra 100 BONUS bodov. Účastník konania uvádza, že z ich strany teda nepopierajú, že došlo k porušeniu ich povinností voči zákazníkovi, aj keď to bolo z dôvodov, ktoré nemohli predvídať ani ovplyvniť. Účastník konania ďalej uvádza, že prijímajú aj zodpovednosť, ale nesúhlasia s tým, že išlo z ich strany o uvádzanie nepravdivej informácie o dostupnosti výrobku, keďže v čase zverejnenia bola táto informácia správna a pravdivá, a až dodatočné komplikácie im znemožnili splniť ich povinnosti. V žiadnom prípade nemali v úmysle uviesť spotrebiteľa do omylu s cieľom, aby tento urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Navyše poukazujú aj na skutočnosť, že nešlo ani o bežnú obchodnú ponuku, resp. transakciu, teda o bežný predaj ich tovarov a služieb, ale o výmenu vernostných bodov z BONUS klubu. Preto ani teoreticky nemohli mať žiadny prospech a ani dôvod na to, aby zákazníkovi uvádzali do omylu. Účastník

konania ďalej uvádza, že vzhľadom na vyššie uvedené nemôžu súhlasiť s právnou kvalifikáciou, že sa mali dopustiť nekalých obchodných praktík, lebo to nezodpovedá skutočnosti a nevyplýva to ani z doterajších dôkazov a vykonaných úkonov. S uvedeným právnym posúdením preto aj pri prijatí objektívnej zodpovednosti za výsledok (tzn. neskoré dodanie tovaru) dôrazne nesúhlasia. Účastník konania uvádza, že prosia preto, aby orgán dozoru pri rozhodovaní o uložení/neuložení prípadnej pokuty vzal do úvahy všetky okolnosti prípadu, teda že z ich strany išlo o neúmyselné uvedenie nesprávnych informácií, že situáciu sa snažili riešiť a protiprávny stav ešte pred prvou výzvou zo strany SOI sami odstránili (tovar bol zákazníkom dodaný) a že išlo naozaj o krátkodobé problémy z dôvodu mimoriadnej situácie.

Dňa 02.03.2021 bolo orgánu dozoru z e-mailovej adresy j. zaslané vyjadrenie účastníka konania označené ako „Vec: Výzva na zaslanie požadovaných dokladov – vyjadrenie“, v ktorom účastník konania uviedol, že dňa 04.02.2021 prevzali výzvu, ktorá sa týkala podnetu spotrebiteľa č. 509/2020. V prvom rade sa ospravedlňujú za oneskorené vyjadrenie, pôvodná výzva im (zatiaľ nevedia z akého dôvodu) nebola doručená. Požadované informácie a doklady zasielajú nižšie, resp. v prílohe. Účastník konania ďalej v predmetnom vyjadrení zhrnul skutkový stav týkajúci sa podnetu spotrebiteľa p. B., evidovaného pod č. 509/2020 a uviedol, že potvrdzujú, že tovar objednaný zákazníkom dňa 31.12.2019 bol doručený s výrazným časovým oneskorením, zákazník tovar prevzal dňa 04.06.2020, pričom bežná lehota na dodanie tovaru objednaného z BONUS katalógu je stanovená v dĺžke do 45 dní. Účastník konania ďalej uvádza, že tovar bol bezodkladne po jeho prijatí vyexpedovaný na čerpaciu stanicu – Kežmarok – Nižná Brána dňa 02.06.2020. Účastník konania uvádza, že uvedená situácia ich úprimne mrzí, čo komunikovali aj priamo so zákazníkom. Účastník konania ďalej uvádza, že dôvodom všetkých vyššie uvedených nedostatkov bola súhra viacerých okolností. V posledných mesiacoch roku 2019 zaznamenali historicky rekordné množstvo objednávok z katalógu BONUS klubu, čo zrejme súviselo s tým, že spoločnosť SLOVNAFT stanovila uplynutie platnosti BONUS bodov starších ako 3 roky. Túto skutočnosť s dostatočným časovým predstihom komunikovali so zákazníkmi, a samozrejme boli pripravení aj na zvýšený záujem o nákup tovarov za BONUS body, a tento záujem boli pripravení v plnom rozsahu uspokojiť. Účastník konania ďalej uvádza, že začiatkom roka 2020 zasiahla aj spoločnosť SLOVNAFT a jej dodávateľov epidémia COVID-19. Táto nepredvídateľná udalosť spôsobila veľké problémy u ich dodávateľov (medzi nimi viacero zahraničných), od ktorých mali objednané tovary pre účely ich ďalšieho predaja v rámci BONUS klubu. Na strane dodávateľov nastal výpadok tovaru, omeškanie v dodávkach, čo sa snažili riešiť s vynaložením maximálneho úsilia aj nákupom náhradného tovaru, resp. rovnakého tovaru od iných dodávateľov tak, aby vedeli splniť ich záväzky a hlavne očakávania ich zákazníkov. Účastník konania uvádza, že vzhľadom na to, že pandémie postihla nie len Slovensko, ale aj okolité krajiny, nie vo všetkých prípadoch sa im podarilo. V týchto prípadoch so zákazníkmi komunikovali, snažili sa ich informovať o predpokladanom čase dodania, samozrejme mali zákazníci možnosť aj zrušiť objednávku. Tiež zákazníkov, ktorých sa omeškanie s dodaním tovaru týkalo, sa snažili kompenzovať pridelením extra 100 BONUS bodov. Účastník konania ďalej uviedol, že si vážia dôveru a vernosť ich zákazníkov, situácia s oneskoreným dodaním tovarov z BONUS katalógu ich naozaj mrzí. Išlo skutočne o mimoriadnu situáciu, ktorá sa, pevne veria, v budúcnosti nebude opakovať. Účastník konania zaslal orgánu dozoru spolu s predmetným vyjadrením aj printscreen z interného systému predávajúceho (ďalej len „printscreen“) označený ako „Objednávka klienta zaevidovaná v internom systéme 31. 12. 2019“; printscreen označený ako „Potvrdenie v internom systéme, že danému klientovi bol odoslaný automatický email s potvrdením objednávky dňa 31. 12. 2019 o 12:03:49“; printscreen označený ako „Znenie potvrdzujúceho emailu, ktorý bol klientovi zaslaný“; printscreen označený ako „Potvrdenie v internom systéme o dodaní tovaru na čerpaciu stanicu dňa 2. 6. 2020 a jeho prevzatí spotrebiteľom dňa 4. 6. 2020“ a komunikáciu medzi predávajúcim a spotrebiteľom p. B.

Dňa 02.03.2021 bolo orgánu dozoru z e-mailovej adresy j. zaslané vyjadrenie účastníka konania označené ako „Vec: Výzva na zaslanie požadovaných dokladov – vyjadrenie“. Účastník konania v predmetnom vyjadrení označenom ako „Vec: Výzva na zaslanie požadovaných dokladov – vyjadrenie“ uviedol, že dňa 15.02.2021 prevzali výzvu, ktorá sa týkala podnetov spotrebiteľov č. 467/2/2020, 265/2/2020, 274/2/2020. Účastník konania ďalej uvádza, že v prvom rade sa ospravedľujú za oneskorené vyjadrenie, pôvodná výzva im (zatiaľ nevedia z akého dôvodu) nebola doručená. Ďalej účastník konania uvádza, že požadované informácie a doklady zasielajú nižšie, resp. v prílohe. Účastník konania zhrnul skutkový stav týkajúci sa podnetu spotrebiteľa p. M., evidovaného pod č. 246/2020 a k predmetnému podnetu uviedol, že potvrdzuje, že tovar objednaný zákazníkom dňa 28.10.2019 bol doručený s výrazným časovým oneskorením, zákazník tovar prevzal dňa 02.06.2020, pričom bežná lehota na dodanie tovaru objednaného z BONUS katalógu je stanovená v dĺžke do 45 dní. Účastník konania ďalej uvádza, že tovar bol bezodkladne po jeho prijatí vyexpedovaný na čerpaciu stanicu – Trenčín – Za mostami dňa 02.06.2020. Uvedená situácia ich úprimne mrzí, čo komunikovali aj priamo so zákazníkom. Účastník konania ďalej uvádza, že dôvodom všetkých vyššie uvedených nedostatkov bola súhra viacerých okolností. V posledných mesiacoch roku 2019 zaznamenali historicky rekordné množstvo objednávok z katalógu BONUS klubu, čo zrejme súviselo s tým, že spoločnosť SLOVNAFT stanovila uplynutie platnosti BONUS bodov starších ako 3 roky. Účastník konania uvádza, že túto skutočnosť s dostatočným časovým predstihom komunikovali so zákazníkmi, a samozrejme boli pripravení aj na zvýšený záujem o nákup tovarov za BONUS body, a tento záujem boli pripravení v plnom rozsahu uspokojiť. Účastník konania ďalej uvádza, že začiatkom roka 2020 zasiahla aj spoločnosť SLOVNAFT a jej dodávateľov epidémia COVID-19. Táto nepredvídateľná udalosť spôsobila veľké problémy u ich dodávateľov (medzi nimi viacerých zahraničných), od ktorých mali objednané tovary pre účely ich ďalšieho predaja v rámci BONUS klubu. Na strane dodávateľov nastal výpadok tovaru, omeškanie v dodávkach, čo sa snažili riešiť s vynaložením maximálneho úsilia aj nákupom náhradného tovaru, resp. rovnakého tovaru od iných dodávateľov tak, aby vedeli splniť ich záväzky a hlavne očakávania ich zákazníkov. Účastník konania uvádza, že vzhľadom na to, že pandémia postihla nie len Slovensko, ale aj okolité krajiny, nie vo všetkých prípadoch sa im podarilo. V týchto prípadoch so zákazníkmi komunikovali, snažili sa ich informovať o predpokladanom čase dodania, samozrejme mali zákazníci aj možnosť zrušiť objednávku. Účastník konania ďalej uvádza, že si vážia dôveru a vernosť ich zákazníkov, situácia s oneskoreným dodaním tovarov z BONUS katalógu ich naozaj mrzí. Išlo skutočne o mimoriadnu situáciu, ktorá sa, pevne veria, v budúcnosti nebude opakovať.

V predmetnom vyjadrení sa účastník konania vyjadril aj k podnetu evidovanému pod č. 228/2020 a k podnetu evidovanému pod č. 243/2020, ktoré však nie sú predmetom začatého správneho konania a z tohto dôvodu orgán dozoru tieto vyjadrenia v danom rozhodnutí neuvádza. Skutočnosti uvádzané k podnetu evidovanému pod č. 228/2020 a k podnetu evidovanému pod č. 243/2020 nie sú právne relevantné vo vzťahu k vytýkanému nedostatku a z uvedeného dôvodu nemajú predmetné skutočnosti vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu. Vzhľadom na to sa orgán dozoru predmetnými skutočnosťami v rámci prebiehajúceho konania bližšie nevysporiadaval.

Účastník konania zaslal orgánu dozoru spolu s predmetným vyjadrením aj printscreen označený ako „Objednávka klienta zaevidovaná v internom systéme 28. 10. 2019“; printscreen označený ako „Potvrdenie v internom systéme, že danému klientovi bol odoslaný systémový email s potvrdením objednávky dňa 28. 10. 2019 o 17:32:25“; printscreen označený ako „Znenie potvrdzujúceho emailu, ktorý bol klientovi zaslaný“; printscreen označený ako „Potvrdenie v internom systéme o dodaní tovaru na čerpaciu stanicu dňa 2. 6. 2020 a jeho prevzatí spotrebiteľom rovnaký deň 2. 6. 2020“; printscreen označený ako „Objednávka klienta zaevidovaná v internom systéme 14. 11. 2019“; printscreen označený ako „Potvrdenie

v internom systéme, že danému klientovi bol odoslaný email s potvrdením objednávky dňa 14. 11. 2019 o 15.12.21“; printscreen označený ako „Znenie potvrdzujúceho emailu, ktorý bol klientovi zaslaný“; printscreen označený ako „Objednávka klienta zaevidovaná v internom systéme 2. 11. 2019“; printscreen označený ako „Potvrdenie v internom systéme, že danému klientovi bol odoslaný email s potvrdením objednávky dňa 2. 11. 2019 o 20:06:05“; printscreen označený ako „Znenie potvrdzujúceho emailu, ktorý bol klientovi zaslaný“; zápisnica o reklamácií zákazníka zo dňa 10.12.2019; printscreen označený ako „Informácia z interného systému o vrátení plnej hodnoty bodov klientov späť na konto po telefonicknej komunikácii s BONUS klubom“.

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 v predmetných vyjadreniach účastníka konania týkajúcich sa podnetu spotrebiteľa p. B., evidovaného pod č. 509/2020 a podnetu spotrebiteľa p. M., evidovaného pod č. 246/2020, orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojimi tvrdeniami uvedenými v predmetných vyjadreniach zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, naopak, priznal, že tovar objednaný ich zákazníkmi (spotrebiteľmi) bol doručený s výrazným časovým oneskorením. K tvrdeniu účastníka konania, že prijímajú aj zodpovednosť, ale nesúhlasia s tým, že z ich strany išlo o uvádzanie nepravdivej informácie o dostupnosti výrobku, keďže v čase zverejnenia bola táto informácia správna a pravdivá, a až dodatočné komplikácie im znemožnili splniť ich povinnosti, orgán dozoru uvádza, že z predložených dokladov je zrejmé, že účastník konania deklaroval spotrebiteľom, že ich objednávky (objednané výrobky) budú doručené na zvolenú čerpaciu stanicu do 45 kalendárnych dní, teda účastník konania deklaroval dodaciu dobu 45 dní. Účastník konania sa teda zaviazal dodať predmetný výrobok v ním stanovenej dodacej dobe 45 dní, pričom táto nebola z jeho strany dodržaná. Účastník konania tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o dostupnosti produktu (dodacia doba 45 dní nebola zo strany predávajúceho dodržaná), ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. K tvrdeniu účastníka konania, že nemôžu súhlasiť s právnou kvalifikáciou, že sa mali dopustiť nekalých obchodných praktík, lebo to nezodpovedá skutočnosti a nevyplýva to ani z doterajších dôkazov a vykonaných úkon, orgán dozoru poukazuje, že v zmysle § 2 písm. p) zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodnou praktikou rozumie konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi, pričom v zmysle § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9. V zmysle § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte. Ako už bolo vyššie uvedené, účastník konania sa zaviazal dodať predmetné výrobky (objednávky spotrebiteľov) v ním stanovenej dodacej dobe 45 dní, pričom táto nebola z jeho

strany dodržaná, a tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o dostupnosti produktu, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k dostupnosti produktu, t.j. nerešpektovaniu zákazu používať nekalé obchodné praktiky. Orgán dozoru poukazuje, že v zmysle § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku vytýkaného nedostatku spočívajúce či už v skutočnosti, že začiatkom roka 2020 zasiahla aj spoločnosť SLOVNAFT a jej dodávateľov epidémia COVID-19 alebo v skutočnosti, že na strane dodávateľov nastal výpadok tovaru a omeškanie v dodávkach. Tvrdenie účastníka konania, že z ich strany išlo o neúmyselné uvedenie nesprávnych informácií, nie je dôvodom zbavujúcim účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok, nakoľko subjektívna stránka správneho deliktu spočívajúca v zavinení (či už úmyselnom alebo nedbanlivostnom) nie je znakom skutkovej podstaty tohto druhu správneho deliktu. Z hľadiska právneho posúdenia je teda irelevantné, že k pochybeniu došlo neúmyselne. Taktiež ani tvrdenie účastníka konania, že išlo o krátkodobé problémy z dôvodu mimoriadnej situácie, nie je dôvodom zbavujúcim účastníka konania zodpovednosti za protiprávne konanie. K tvrdeniu účastníka konania, že sa situáciu snažili riešiť a protiprávny stav ešte pred prvou výzvou zo strany SOI sami odstránili (tovar bol zákazníkom dodaný), orgán dozoru uvádza, že táto skutočnosť nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok, pričom v tejto súvislosti orgán dozoru poukazuje na skutočnosť, že účastník konania síce dodal predmetným spotrebiteľom nimi objednané výrobky, avšak s výrazným (niekoľko mesačným) časovým oneskorením, keďže predmetná objednávka spotrebiteľa p. B. zo dňa 31.12.2019 bola doručená na čerpaciu stanicu až dňa 02.06.2020 a predmetná objednávka spotrebiteľa p. M. zo dňa 28.10.2019 bola doručená na čerpaciu stanicu až dňa 02.06.2020. Napriek tomu však orgán dozoru uvedený argument účastníka konania zohľadnil pri určovaní výšky pokuty.

K tvrdeniu účastníka konania, že nešlo ani o bežnú obchodnú ponuku, resp. transakciu, teda o bežný predaj ich tovarov a služieb, ale o výmenu vernostných bodov z BONUS klubu, a preto ani teoreticky nemohli mať žiadny prospech a ani dôvod na to, aby zákazníkov uvádzali do omylu, orgán dozoru opätovne poukazuje, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda subjektívna stránka spočívajúca v zavinení (či už úmyselnom alebo nedbanlivostnom), ako i skutočnosti vzťahujúce sa k subjektívnej stránke správneho deliktu (zámer, cieľ, motív a pod.) sú z hľadiska vyvodenia administratívnoprávnej zodpovednosti za konanie uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu, teda tvrdenia účastníka konania, že nemohol mať žiadny prospech z uvedeného konania, resp., že nemohol mať ani dôvod, aby zákazníkov uvádzal do omylu, nie sú právne relevantné a nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za protiprávne konanie.

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

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

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

V zmysle § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov orgán dozoru vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 19.03.2021, z vyjadrení účastníka konania (vyjadrenie označené ako „Vec: Oznámenie o začatí správneho konania – vyjadrenie“; vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa p. B., evidovaného pod č. 509/2020, označené ako „Vec: Výzva na zaslanie požadovaných dokladov - vyjadrenie“ a vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa p. M., evidovaného pod č. 246/2020, označené ako „Vec: Výzva na zaslanie požadovaných dokladov – vyjadrenie“) a z predložených dokladov.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania nekalých obchodných praktík, ktorý účastník konania svojim konaním porušil. Účastník konania ako predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o dostupnosti produktu (dodacia doba 45 dní nebola zo strany predávajúceho dodržaná), ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Dostupnosť produktu predstavuje dôležité kritérium spôsobilé ovplyvniť rozhodnutie spotrebiteľa o jeho

obchodnej transakcii. Nedodržaním zmluvného záväzku sa zároveň predávajúci dostáva do omeškania, pričom spotrebiteľ nemá k dispozícii predmet kúpy v čase, v ktorom mu ho predávajúci deklaroval. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany účastníka konania a klamlivým konaním došlo k zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo 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 a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Orgán dozoru však pri určovaní výšky pokuty v prospech účastníka konania zohľadnil skutočnosť, že účastník konania doručil (aj keď s výrazným časovým oneskorením) spotrebiteľovi p. B. a spotrebiteľovi p. M. nimi objednané výrobky ešte pred samotným zahájením kontroly zo strany orgánu dozoru.

Podľa právneho názoru orgánu dozoru sa v danom prípade nejednalo o menej závažné porušenie povinnosti, preto s prihliadnutím na charakter zisteného nedostatku (porušenie zákazu používania nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého konania tak ako je špecifikované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia) nebol aplikovaný postup v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. V tejto súvislosti orgán dozoru zdôrazňuje, že použitie predmetného ustanovenia je fakultatívne, tzn. nie je obligatórnou povinnosťou správneho orgánu postupovať v zmysle cit. zákonného ustanovenia.

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: V/0171/01/2021

dátum: 31.03.2022

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: **DAMO Slovakia s.r.o.**, Konventná 5, 811 03 Bratislava - mestská časť Staré mesto, IČO: 36 344 419,

kontrola vykonaná dňa 12.03.2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj na základe predložených dokladov, vyžiadaných od účastníka konania prostredníctvom výzvy zo dňa 19.01.2021,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **ponúkať len bezpečný výrobok** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci dňa 19.01.2021 na internetovej stránke www.m.a a <https://o.>, ktoré prevádzkuje účastník konania, ponúkal výrobok – *Suspenzijný olej Castrol Fork Oil 10W*, značka: *Castrol* názov: *Castrol Fork Oil 10W*“ 500 ml, ktorý nespĺňa požiadavky bezpečného výrobku podľa § 2 písm. g) 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, nakoľko na základe oznámenia zo Systému na rýchlu výmenu informácií o nebezpečných nepotravinových výrobkoch (RAPEX), pod číslom upozornenia A12/00032/21 (zverejnené 15/01/2021 vo webovom hlásení Report-2021-2) bol Nemeckom (ďalej len „oznámenie A12/00032/21“) oznámený nebezpečný výrobok – *Suspenzijný olej Castrol Fork Oil 10W*, značka: *Castrol* názov: *Castrol Fork Oil 10W*“, čiarový kód 4008177322501. V zmysle oznámenia A12/00032/21 predmetný výrobok - *Suspenzijný olej Castrol Fork Oil 10W*, značka: *Castrol* názov: *Castrol Fork Oil 10W* predstavuje chemické riziko – obal nie je vybavený uzáverom odolným voči otvoreniu deťmi. Požitie alebo nasávanie zmesi minerálnych olejov v dôsledku jej nízkej viskozity v kombinácii s vysokým obsahom klasifikovaných uhlíkovodíkov v zmesi môže byť smrteľné, ak sa prehltnie a vnikne do dýchacích ciest. Výrobok nie je v súlade s nariadeniami o klasifikácii, označovaní a balení (CLP) a s európskou normou EN ISO 8317. Dňa 11.02.2021 bolo orgánu dozoru od účastníka konania zaslané vyjadrenie a fotografie nebezpečného výrobku *Suspenzijný olej Castrol Fork Oil 10W*, značka: *Castrol* názov: *Castrol Fork Oil 10W*“ 500 ml, pričom podľa predloženého vyjadrenia bol predmetný výrobok zakúpený v Nemecku (posledné naskladnenie bolo 25.03.2020 v počte 24 kusov. Z toho množstva zostalo skladosť 7 kusov), pričom účastník konania nepredložil na predmetný výrobok nadobúdaci doklad.

V súvislosti s vykonanou kontrolou s prihliadnutím na skutočnosť, že dňa 19.01.2021, tak, ako je zadokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 12.03.2021, bola zistená

ponuka výrobku - *Suspenzijný olej Castrol Fork Oil 10W*, značka: *Castrol* názov: *Castrol Fork Oil 10W*“ 500 ml, v internetovom obchode www.m. a v internetovom obchode <https://o.>, ktoré prevádzkuje účastník konania, pričom uvedený výrobok bol v oboch predmetných internetových obchodoch uvedený z hľadiska dostupnosti: Na sklade, bolo zistené, že účastník konania vystupuje v pozícii predávajúceho. Ponukou výrobku - *Suspenzijný olej Castrol Fork Oil 10W*, značka: *Castrol* názov: *Castrol Fork Oil 10W*“ 500 ml, ktorý s poukazom na vyššie uvedené nie je bezpečný, došlo k porušeniu § 6 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 **800,- €**
(slovom: osemsto 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-01710121.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.03.2021 bola na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“ alebo „správny orgán“) inšpektorom SOI vykonaná kontrola spoločnosti DAMO Slovakia s.r.o., Konventná 5, 811 03 Bratislava - mestská časť Staré mesto, IČO: 36 344 419 (ďalej len „účastník konania“) (kontrola vykonaná na základe predložených dokladov, vyžiadaných od účastníka konania prostredníctvom výzvy zo dňa 19.01.2021), zameraná na došetrenie nebezpečného výrobku - *Suspenzijný olej Castrol Fork Oil 10W*, značka: *Castrol* názov: *Castrol Fork Oil 10W*“ 500 ml, ktorý bol dňa 19.01.2021 zistený v ponuke internetového obchodu www.m. a <https://o.>, ktoré prevádzkuje účastník konania, a ktorý pôsobil zhodne s výrobkom - *Suspenzijný olej Castrol Fork Oil 10W*, značka: *Castrol* názov: *Castrol Fork Oil 10W*“EAN: 4008177322501, ktorý bol zverejnený v Systéme na rýchlú výmenu informácií o nebezpečných nepotravinových výrobkoch (RAPEX) pod číslom upozornenia A12/00032/21 (zverejnené 15/01/2021 vo webovom hlásení Report-2021-2) 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. Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 12.03.2021. Inšpekčný záznam zo dňa 12.03.2021 bol účastníkovi konania doručený dňa 25.03.2021.

Kontrola bola vykonaná na základe oznámenia zo Systému na rýchlú výmenu informácií o nebezpečných nepotravinových výrobkoch (RAPEX), nakoľko pod číslom upozornenia A12/00032/21 (zverejnené 15/01/2021 vo webovom hlásení Report-2021-2) bol Nemeckom (ďalej len „oznámenie A12/00032/21“) oznámený nebezpečný výrobok – *Suspenzijný olej Castrol Fork Oil 10W*, značka: *Castrol* názov: *Castrol Fork Oil 10W*“, čiarový kód 4008177322501. V zmysle oznámenia A12/00032/21 predmetný výrobok - *Suspenzijný olej Castrol Fork Oil 10W*, značka: *Castrol* názov: *Castrol Fork Oil 10W* predstavuje chemické riziko – obal nie je vybavený uzáverom odolným voči otvoreniu deťmi. Požitie alebo nasávanie zmesi minerálnych olejov v dôsledku jej nízkej viskozity v kombinácii s vysokým obsahom klasifikovaných uhlíkovodíkov v zmesi môže byť smrteľné, ak sa prehltnie a vnikne do dýchacích ciest. Výrobok nie je v súlade s nariadeniami o klasifikácii, označovaní a balení (CLP) a s európskou normou EN ISO 8317.

Z uvedeného vyplýva, že predmetný výrobok nespĺňa požiadavky bezpečného výrobku podľa § 2 písm. g) 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“). Pri používaní predstavuje výrobok – Suspenzijný olej Castrol Fork Oil 10W,, značka: Castrol názov: Castrol Fork Oil 10W“ 500 ml, EAN: 4008177322501 pre spotrebiteľa chemické riziko a je nebezpečným výrobkom.

Dňa 11.02.2021 bolo orgánu dozoru od účastníka konania z e-mailovej adresy s. zaslané vyjadrenie a fotografie nebezpečného výrobku - Suspenzijný olej Castrol Fork Oil 10W,, značka: Castrol názov: Castrol Fork Oil 10W“ 500 ml, EAN: 4008177322501 (predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 12.02.2021). Podľa predloženého vyjadrenia účastníka konania zo dňa 11.02.2021 bol predmetný výrobok zakúpený v Nemecku (posledné naskladnenie bolo 25.03.2020 v počte 24 kusov. Z toho množstva zostalo skladosom 7 kusov), pričom účastník konania nepredložil na predmetný výrobok nadobúdaci doklad. V čase kontroly dňa 12.03.2021 bolo inšpektormi SOI zistené, že predmetný výrobok sa v ponuke internetového obchodu www.m. a <https://o.>, ktoré prevádzkuje účastník konania, už nenachádzal.

Dňa 19.01.2021, tak ako je zadokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 12.03.2021, bola zistená ponuka výrobku - Suspenzijný olej Castrol Fork Oil 10W,, značka: Castrol názov: Castrol Fork Oil 10W“ 500 ml, v internetovom obchode www.m. a v internetovom obchode <https://o.>, ktoré prevádzkuje účastník konania, pričom uvedený výrobok bol v oboch predmetných internetových obchodoch uvedený z hľadiska dostupnosti: Na sklade.

V zmysle vyššie uvedeného vyplýva, že účastník konania je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúcim predmetného nebezpečného výrobku.

Ponukou výrobku - Suspenzijný olej Castrol Fork Oil 10W,, značka: Castrol názov: Castrol Fork Oil 10W“ 500 ml, ktorý s poukazom na vyššie uvedené nie je bezpečný, došlo k porušeniu § 6 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.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 17.12.2021 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 27.12.2021.

Listom zo dňa 21.01.2022 správny orgán upovedomil účastníka konania o oprave chyby v písaní pri vyhotovení pôvodného oznámenia o začatí správneho konania č. V/0171/01/2021. List zo dňa 21.01.2022 zaslaný do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, mu bol doručený 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 28.01.2022.

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.

Dňa 03.01.2022 (zaevidovaný 04.01.2022) bol orgánu dozoru zaslaný e-mail z adresy s. s predmetom námietka (ďalej len „vyjadrenie k oznámeniu“), v ktorom sa uvádzalo, že vo výzve

orgán dozoru uvádzal, že číslo upozornenia A12/00032/21 bolo zverejnené dňa 15/01/2021. Tento dátum je podľa stránky RAPEX 15/01/2021. To bol piatok. V pondelok 18/01/nasledujúci pracovný deň/ poslal kolegovi pokyn na zrušenie produktu z ponuky (viď príloha), avšak tento email z nejakého technického dôvodu nebol doručený. Dňa 19.01.2021 bol ich eshop skontrolovaný a „nebezpečný produkt“ sa vďaka tejto technickej chybe ešte stále nachádzal v ponuke s prívlastkom „Skladom“. V ďalších dňoch ho stiahli vďaka tomu, že pri osobnom rozhovore prišli na to, že informácia nebola doručená. Účastník konania uviedol, že toto ozrejmienie nedorozumenia je dostatočné a preukáže ich starostlivosť, aby boli ich zákazníci v maximálnom možnom bezpečí pred nebezpečnými produktami. V prílohe vyjadrenia k oznámeniu účastníka konania zaslal e-mail zo dňa 18.01.2021 zaslaný z adresy s. na adresu o. s obsahom v znení, že „...vyšlo upozornenie, že Castrol fork oil 10w v 0,5 l balení je nebezpečný. Zmeň status na webe ako nedostupný aby sa nedal predávať...“

Dňa 11.02.2021 (zaevidovaný dňa 12.02.2021) bol orgánu dozoru zaslaný e-mail z adresy s. (ďalej len „e-mail zo dňa 11.02.2021“), v ktorom sa uvádzalo, že výrobok bol zakúpený v Nemecku. Posledné naskladnenie bolo 25.03.2020 v počte 24 kusov. Z toho množstva zostalo skladoom 7 kusov. Ďalej sa uvádzalo, že nevidia dôvod na stiahnutie výrobku z predaja, nakoľko je to špeciálny produkt, ktorý je určený do dielne, garáže, či servisu. Do týchto priestorov by deti nemali mať bez dozoru prístup. Ak by mal byť rizikový tento produkt, tak potom by sa mali označiť za nebezpečné stovky produktov za obdobné, ale aj iné použitie. Toto nie je štandardným produktom nachádzajúcim sa v domácnosti. Prosia o inštrukcie ako ďalej s týmto produktom. V prílohe predmetného e-mailu bola zároveň orgánu dozoru zaslaná fotodokumentácia nebezpečného výrobku *Suspenzijný olej Castrol Fork Oil 10W*, „značka: Castrol názov: Castrol Fork Oil 10W“ 500 ml.

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 oznámeniu a v e-maile zo dňa 11.02.2021 orgán dozoru uvádza, že uvádzané skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok. Orgán dozoru uvádza, že v zmysle § 6 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa predávajúci zbaví zodpovednosti za porušenie povinnosti podľa odseku 1, ak preukáže, že nemohol v čase predaja alebo ponuky vedieť o skutočnosti, že výrobok nie je bezpečný. Dňa 19.01.2021 bola inšpektormi SOI zistená ponuka výrobku - *Suspenzijný olej Castrol Fork Oil 10W*, „značka: Castrol názov: Castrol Fork Oil 10W“ 500 ml, v internetovom obchode www.m. a v internetovom obchode <https://o.>, ktoré prevádzkuje účastník konania (uvedený výrobok bol v oboch predmetných internetových obchodoch uvedený z hľadiska dostupnosti: Na sklade), pričom pod číslom upozornenia A12/00032/21 (zverejnené 15/01/2021 vo webovom hlásení Report-2021-2) bol Nemeckom (ďalej len „oznámenie A12/00032/21“) oznámený nebezpečný výrobok – *Suspenzijný olej Castrol Fork Oil 10W*, „značka: Castrol názov: Castrol Fork Oil 10W“, čiarový kód 4008177322501. Skutočnosť, že zlyhaním komunikácie v spoločnosti účastníka konania (účastník konania poukázal na technickú chybu, v dôsledku ktorej nebol e-mail zo dňa 18.01.2021 doručený) sa predmetný produkt nachádzal v ponuke s prívlastkom „skladom“, nezbavuje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za zistený nedostatok. Pre posúdenie zisteného skutkového stavu je taktiež irelevantné, že podľa účastníka konania sa jedná o produkt určený do dielne, kde by deti nemali mať bez dozoru prístup. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav, zistený v čase kontroly. Predmetný výrobok bol zaradený do systému RAPEX z vyššie špecifikovaného dôvodu (chemické riziko), pričom účastník konania ako predávajúci v súlade so zákonom môže ponúkať iba bezpečné výrobky.

Uvedená požiadavka nebola zo strany účastníka konania ako predávajúceho dodržaná. Správny orgán však prihliadol na skutočnosť, že predmetný výrobok bol v RAPEXE zverejnený dňa 15.01.2021, pričom inšpektori SOI jeho ponuku v internetovom obchode www.m.a a v internetovom obchode <https://o.>, ktoré prevádzkuje účastník konania s dostupnosťou na „sklade“ zistili dňa 19.01.2021. Zároveň orgán dozoru zohľadnil skutočnosť, že účastník konania ešte pred zahájením kontroly zo strany SOI preukázateľne vyvinul úsilie, aby predmetný nebezpečný výrobok nebol ďalej uvádzaný v ponuke predávajúceho ako dostupný (predložená interná komunikácia s požiadavkou na zmenu statusu dostupnosti výrobku na webe na nedostupný).

V zmysle § 6 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa na trh možno uviesť, ponúkať alebo predávať len bezpečné výrobky; to neplatí pre použité výrobky dodané ako starožitnosti alebo pre výrobky, ktoré sa majú pred použitím opraviť alebo obnoviť, ak o tom dodávateľ preukázateľne informoval osobu, ktorej výrobok dodáva.

V zmysle § 6 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa povinnosti uložené v odsekoch 1, 2, 3 a 5 má rovnako výrobca, predávajúci, dovozca a dodávateľ.

V zmysle § 2 písm. g) zákona o ochrane spotrebiteľa bezpečným výrobkom je výrobok, ktorý za bežných alebo rozumne predvídateľných podmienok používania, inštalácie alebo údržby nepredstavuje po dobu určenú výrobcom alebo po dobu obvyklej použiteľnosti nebezpečenstvo pre spotrebiteľa alebo jeho používanie predstavuje pre spotrebiteľa vzhľadom na bezpečnosť a ochranu zdravia len minimálne nebezpečenstvo alebo svojimi vlastnosťami zodpovedá požiadavkám podľa osobitného predpisu.

V zmysle § 2 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa nebezpečným výrobkom je výrobok, ktorý nespĺňa požiadavky uvedené v písmene g); za nebezpečný výrobok nemožno považovať výrobok iba preto, že bol do obehu uvedený bezpečnejší 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, dodávateľia, 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, sú v danom prípade zistenia vyplývajúce z oznámenia A12/00032/21, nakoľko v Systéme na rýchlu výmenu informácií o nebezpečných nepotravinových výrobkoch (RAPEX), pod číslom upozornenia A12/00032/21 (zverejnené 15/01/2021 vo webovom hlásení Report-2021-2) bol Nemeckom oznámený nebezpečný výrobok – Suspenzijný olej Castrol Fork Oil 10W,, značka: Castrol názov: Castrol Fork Oil 10W“, čiarový kód 4008177322501. V zmysle oznámenia A12/00032/21 predmetný výrobok - Suspenzijný olej Castrol Fork Oil 10W,, značka: Castrol názov: Castrol Fork Oil 10W predstavuje chemické riziko – obal nie je vybavený uzáverom odolným voči otvoreniu deťmi. Požitie alebo nasávanie zmesi minerálnych olejov v dôsledku jej nízkej viskozity v kombinácii s vysokým obsahom klasifikovaných uhl'ovodíkov v zmesi môže byť smrteľné, ak sa prehltnie a vnikne do dýchacích ciest. Výrobok nie je v súlade s nariadeniami o klasifikácii, označovaní a balení (CLP) a s európskou normou EN ISO 8317; a ďalej zistenia uvádzané v inšpekčnom zázname zo dňa 12.03.2021.

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 neboli splnené zákonom stanovené podmienky ponuky výrobku na trhu a došlo k porušeniu

ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 12.03.2021, z vyjadrenia k oznámeniu a z e-mailu zo dňa 11.02.2021 vrátane predložených dokladov (fotodokumentácia nebezpečného výrobku).

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. Pri zohľadnení uvedených kritérií správny orgán vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri ponuke 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 ponúkať len bezpečné výrobky. Nedodržaním povinnosti účastníka konania ponúkať len bezpečný výrobok dochádza k ohrozeniu zákonom chránenému záujmu, akým je zdravie spotrebiteľa, keďže v danom prípade výrobok – *Suspenzijný olej Castrol Fork Oil 10W*, značka: *Castrol* názov: *Castrol Fork Oil 10W*, 500 ml preukázateľne nespĺňal požiadavky na bezpečnosť a predstavoval pre spotrebiteľa závažné riziko ohrozenia zdravia. Vzhľadom k závažnosti protiprávneho konania (ponuka výrobku ktorý nespĺňa požiadavky na bezpečnosť), orgán dozoru ako príslušný správny orgán v danom prípade neaplikoval ustanovenie § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Orgán dozoru prihliadol na to, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky a predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

V prospech účastníka konania správny orgán pri rozhodovaní o výške uloženej pokuty prihliadol na skutočnosť, že výrobok - *Suspenzijný olej Castrol Fork Oil 10W*, značka: *Castrol* názov: *Castrol Fork Oil 10W* 500 ml bol v RAPEXE zverejnený dňa 15.01.2021, pričom inšpektori SOI jeho ponuku v internetovom obchode www.m. a v internetovom obchode <https://o>, ktoré prevádzkuje účastník konania s dostupnosťou na „sklade“ zistili dňa 19.01.2021. Zároveň orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania preukázateľne vyvinul úsilie, aby predmetný nebezpečný výrobok nebol ďalej uvádzaný v ponuke predávajúceho ako dostupný s cieľom tento už ďalej nepredávať, a to ešte pred samotným zahájením kontroly zo strany orgánu dozoru.

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: **P/0122/01/2020**

dátum: **31.03.2022**

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: **H&P, s. r. o.**, Olšinová 2021/11, 900 28 Ivanka pri Dunaji,
IČO: 50 269 763,

kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 17.08.2020 a následne dňa 10.09.2020 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Mgr. I., uplatnenú dňa 11.11.2019, a to listom odoslaným predávajúcemu doporučené do vlastných rúk (Reklamačný protokol a Doručka s dátumom prevzatia písomnosti 11.11.2019 tvorí prílohu podnetu spotrebiteľa), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *plastové okná na presklení balkóna* (v Reklamačnom protokole bolo okrem iného spotrebiteľom uvedené „Pri umývaní hore uvedenej plastovej konštrukcie bolo zistené, že na jej čelnej strane v jej vrchnej časti, kde sú umiestnené posuvné okná a dve pevné sklá, sa v jej pravej spodnej časti nachádza prasklina na ráme, smerujúca od pravého spodného rohu pevného presklenia až po okraj plastového rámu konštrukcie“) - *Dodanie a montáž plastových okien na presklení balkóna v hodnote 2427,44 €* (Faktúra 506/2019 zo dňa 28.01.2019) najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (účastník konania pri výkone kontroly nepredložil doklad preukazujúci vybavenie predmetnej reklamácie v zákonom stanovenej lehote 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 **600,- €**, (slovom: šesťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01220120.

O d ô v o d n e n i e

Prostredníctvom výzvy zo dňa 17.08.2020 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu

spoločnosti H&P, s. r. o., Olšinová 2021/11, 900 28 Ivanka pri Dunaji, IČO: 50 269 763 (ďalej len „účastník konania“), 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 a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. Mgr. I., evidovaného pod č. 86/2020. Následne na základe výzvy zo dňa 17.08.2020 účastník konania predložil doklady potrebné k došetreniu predmetného podnetu na orgán kontroly vnútorného trhu dňa 26.08.2020. Výsledok z vykonanej kontroly a prešetrenia podnetu spotrebiteľa je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 10.09.2020.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Mgr. I., uplatnenú dňa 11.11.2019, a to listom odoslaným predávajúcemu doporučené do vlastných rúk (Reklamačný protokol a Doručenka s dátumom prevzatia písomnosti 11.11.2019 tvorí prílohu podnetu spotrebiteľa), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *plastové okná na presklení balkóna* (v Reklamačnom protokole bolo okrem iného spotrebiteľom uvedené „Pri umývaní hore uvedenej plastovej konštrukcie bolo zistené, že na jej čelnej strane v jej vrchnej časti, kde sú umiestnené posuvné okná a dve pevné sklá, sa v jej pravej spodnej časti nachádza prasklina na ráme, smerujúca od pravého spodného rohu pevného presklenia až po okraj plastového rámu konštrukcie“) - *Dodanie a montáž plastových okien na presklení balkóna v hodnote 2427,44 €* (Faktúra 506/2019 zo dňa 28.01.2019) najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (účastník konania pri výkone kontroly nepredložil doklad preukazujúci vybavenie predmetnej reklamácie v zákonom stanovenej 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, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 14.07.2021 zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej len „oznámenie“) 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 15.07.2021.

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 vyjadril listom (zaslaným účastníkom konania orgánu dozoru listovou zásielkou dňa 19.07.2021 a zaevidovaným tunajším inšpektorátom dňa 20.07.2021) označeným ako „Vyjadrenie sa ku konaniu č. k. P/0122/01/2020“ (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorom uviedol, že touto cestou opakovane uvádza, že spotrebiteľ pán O. bol oboznámený so zamietnutím uplatnenia reklamácie už cez priloženú komunikáciu v aplikácii Whatsapp už dňa 17.10.2019 (táto komunikácia je aj v prílohách spisu). Preto jeho ďalší pokus o zaslanie požiadavky na vybavenie reklamácie prostredníctvom zaslania pošty považovali za vybavený. Z listu o Oznámení o začatí správneho konania je prvý bod v rozpore s tým, k čomu už spotrebiteľovi vyjadrenie dali, a to cituje „predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Mgr. I., uplatnenú dňa 11.11.2019, a to listom odoslaným predávajúcemu doporučené...“ – reklamácia nebola uplatnená! Ďalej účastník konania apeluje znova na časový horizont, po ktorom spotrebiteľ uplatňoval reklamáciu, nakoľko vady tohto charakteru, na ktoré by sa vzťahovala ich záruka alebo záruka výrobcu, je možné uplatniť iba priamo pri preberaní tovaru či diela. Keďže k tejto skutočnosti nedošlo, reklamácia bola zamietnutá aj priamo u výrobcu okien. Túto reklamáciu vybavovali ihneď po komunikácii so spotrebiteľom 17.10.2019, čiže vyvinuli maximálne úsilie na to, aby

spotrebiteľovi vyhoveľi. Taktiež mu ponúkali bezplatnú opravu rámov pomocou doporučených prostriedkov na ich opravu priamo od výrobcu profilov. Žiadajú teda, aby sa na tieto skutočnosti prihliadalo.

V liste označenom ako „Písomné stanovisko k predmetu podania č. 86/2020 za firmu H&P, s.r.o., Olšinová 11, 90028 Ivanka pri Dunaji, IČO 50 269 763“ (ďalej len „stanovisko“; predmetné stanovisko bolo zaslané účastníkom konania orgánu dozoru dňa 24.08.2020 doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk a zaevidované tunajším inšpektorátom dňa 26.08.2020), účastník konania uviedol, že spotrebiteľ, ktorý podáva podnet, nie je objednávateľ daného zasklenia balkóna. Zo strany objednávateľa im nebol doručený žiaden podnet na začatie reklamačného konania. Zo strany pána Mgr. O. im bola doručená reklamácia 07.11.2019 prostredníctvom listu s priloženou fotodokumentáciou. Túto fotodokumentáciu už zasielal účastníkovi konania prostredníctvom aplikácie WhatsApp, kde sa k nej účastník konania osobne vyjadril (predpokladá, že to vyjadrenie je zaznamenané aj v prílohe podnetu). Ďalej, žalúzie, ktoré nie sú predmetom tohto podnetu, neboli súčasťou objednávky zasklenia balkóna, neboli objednané pánom O., boli doobjednané neskôr a neboli ani predmetom tejto fakturácie. Vyjadrenie k chybe, alebo teda k možnej príčine vytvorenia prasklín, bolo oznámené spotrebiteľovi v komunikácii v apl. WhatsApp, nie prostredníctvom SMS, čiže ak je v prílohe podnetu táto komunikácia, je to tam zrejmé, ak nie, prikladá túto komunikáciu ako prílohu. K telefonickému kontaktu zo strany spotrebiteľa p. O. nedošlo, kontakt nebol v tejto oblasti zablokovaný. Reklamácia bola podaná 7.11.2019, z čoho vyplýva, že je to zhruba 10 mesiacov od namontovania balkónového zasklenia, z čoho aj účastník konania usudzoval, že chyba na jeho strane nebude. Po montáži okná nevykazovali žiadnu vadu a boli odovzdané do užívania bez pripomienok alebo reklamácií, či už zo strany objednávateľa alebo spotrebiteľa, pána O. Pri dodávke okien k účastníkovi konania na sklad boli položky balkóna prekontrolované a boli bez väd, čo aj uvádza v komunikácii v apl. WhatsApp. Taktiež svojím podpisom pri preberaní tovaru potvrdili nezávadnosť dodaných výrobkov u ich dodávateľa. Po konzultácii s ich externým montážnikom v čase vybavovania reklamácie im neuviedol žiadnu skutočnosť, ktorá by nasvedčovala poškodenie rámov. Rámy boli namontované podľa noriem, kotviace skrutky boli montované najmenej 10 cm od zvarných rohov jednotlivých rámov z vnútornej strany rámu (je to aj v celoslov. smernici na montáž okien). Ďalšia skutočnosť je, že praskliny, ktoré uvádza spotrebiteľ, sú mimo zvaru profilov, z čoho vyplýva, že nevznikli zlou manipuláciou (pádom/úderom) ani chybnou montážou (nedodržané odstupky kotvenia od rohu okna). Z toho aj vyplýva záver účastníka konania k vybaveniu reklamácie, že nenesie žiadnu vinu na poškodení rámov balkónového zasklenia. Samozrejme, výrobca okien (firma R.) sa od reklamácie dištancuje, nakoľko po dobe 10 mesiacov nie je možné reklamovať takúto vadu. Stanovisko posielala aj ako prílohu. K vybaveniu reklamácie sa nikdy nepostavili negatívne. Z komunikácie v apl. WhatsApp navrhoval konateľ účastníka konania aj odstránenie vady vytmelením praskliny pomocou originálneho tmelu od výrobcov profilov značky D. Toto riešenie bolo ponúknuté ako pomoc s odstránením vady, za ktorú účastník konania nenesie žiadnu zodpovednosť. Riešenie nebolo spotrebiteľom akceptované, čiže návrh spotrebiteľa o kompletnú, bezplatnú výmenu zamieťa. Samozrejme uznávajú, že spotrebiteľ mal nárok na oficiálnu odpoveď na svoj podnet reklamácie, k čomu priamo nedošlo, ale bol oboznámený s riešením cez komunikačnú aplikáciu, ktorej komunikáciu prikladá k tomuto listu ako prílohu. Prílohu stanoviska tvorili aj nasledovné doklady: printscreeny správ zaslaných prostredníctvom aplikácie WhatsApp (komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľom p. O. a komunikácia medzi účastníkom konania a p. H.); fotokópia evidencie reklamácií; Faktúra 506/2019 zo dňa 28.01.2019; list spoločnosti R. zo dňa 18.11.2019 a vyobrazenie výrobku „Ottocoll P520“ v dvoch baleniach – 190 ml a 310 ml.

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 jednotlivých vyjadreniam účastníka konania týkajúcim sa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom p. Mgr. O. (a následného vybavenia reklamácie účastníkom konania) prostredníctvom správ zaslaných cez aplikáciu WhatsApp dňa 17.10.2019 orgán dozoru uvádza, že v zmysle § 2 písm. l) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa sa reklamáciou na účely tohto zákona rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Reklamácia ako uplatnenie zodpovednosti za vady je jednostranným právnym úkonom kupujúceho adresovaným predávajúcemu, pričom sama osebe nemá právne účinky (t.j. ak kupujúci len oznámi predávajúcemu, že predaná vec má vadu, bez toho, aby s touto vadou uplatnil prislúchajúce právo zo zodpovednosti za vady, nevznikajú predávajúcemu na základe tohto právneho úkonu voči kupujúcemu žiadne konkrétne povinnosti, preto je reklamáciu vždy potrebné spojiť s uplatnením zvoleného práva zo zodpovednosti za vady). Orgán dozoru dôkladne preskúmal doklady, na ktoré účastník konania poukazuje tak v stanovisku, tak i vo vyjadrení (printscreensy správ zaslaných prostredníctvom aplikácie WhatsApp - komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľom p. Mgr. I. zo dňa 17.10.2019 a zo dňa 18.10.2019), pričom preskúmaním správ zaslaných účastníkovi konania zo strany spotrebiteľa bolo orgánom dozoru zistené, že spotrebiteľ oznámil predávajúcemu, že vec má vadu, avšak neuviedol, aké právo z tohto dôvodu uplatňuje. Z uvedeného dôvodu preto nie je možné považovať predmetné správy spotrebiteľa zaslané účastníkovi konania dňa 17.10.2019 prostredníctvom aplikácie Whatsapp za reklamáciu (nakoľko absentuje uplatnenie zvoleného práva zo zodpovednosti za vady). Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo orgánom dozoru zistené, že spotrebiteľ p. Mgr. I. si reklamáciu preukázateľne uplatnil dňa 11.11.2019, a to listom odoslaným predávajúcemu doporučené do vlastných rúk (uvedené bolo orgánom dozoru zistené preskúmaním dokladu Reklamačný protokol a dokladu Doručenka s dátumom prevzatia písomnosti 11.11.2019, ktoré tvoria prílohu podnetu spotrebiteľa), nakoľko z obsahu Reklamačného protokolu vyplýva, že spotrebiteľ opísal konkrétnu vadu výrobku (v Reklamačnom protokole okrem iného uviedol, že: „*Pri umývaní hore uvedenej plastovej konštrukcie bolo zistené, že na jej čelnej strane v jej vrchnej časti, kde sú umiestnené posuvné okná a dve pevné sklá, sa v jej pravej spodnej časti nachádza prasklina na ráme, smerujúca od pravého spodného rohu pevného presklenia až po okraj plastového rámu konštrukcie.*“) a súčasne preukázateľne uplatnil prislúchajúce právo zo zodpovednosti za vady (nakoľko v Reklamačnom protokole okrem iného uviedol, že „*Vzhľadom na to, že takéto praskliny nemajú na celý rok starom ráme čo robiť, žiadam o odstránenie daného poškodenia, či už jeho opravou alebo úplnou výmenou plastového rámu.*“).

Ku tvrdeniu účastníka konania (uvedenému účastníkom konania v stanovisku), že spotrebiteľ, ktorý podáva podnet, nie je objednávateľ daného zasklenia balkóna a zo strany objednávateľa im nebol doručený žiaden podnet na začatie reklamačného konania, orgán dozoru uvádza, že v predloženej Faktúre 506/2019 zo dňa 28.01.2019 je ako odberateľ *Dodania a montáže plastových okien na presklení balkóna* uvedený I. Z uvedeného vyplýva, že reklamácia výrobku *plastové okná na presklení balkóna* bola uplatnená kupujúcim predmetného výrobku, nakoľko v doklade Reklamačný protokol je uvedené: Kupujúci: Meno/ obchodné meno: I. (uvedené potvrdzuje aj doklad Doručenka, ktorého preskúmaním bolo zistené, že odosielateľom Reklamačného protokolu je I.).

Ďalej ku tvrdeniu účastníka konania (uvedenému vo vyjadrení), že apeluje na časový horizont, po ktorom spotrebiteľ uplatňoval reklamáciu, nakoľko vady tohto charakteru, na ktoré by sa vzťahovala ich záruka alebo záruka výrobcu, je možné uplatniť iba priamo pri preberaní tovaru či diela a ku tvrdeniu účastníka konania (uvedenému v stanovisku), že výrobca okien (firma R.) sa od reklamácie dištancuje, nakoľko po dobe 10 mesiacov nie je možné reklamovať takúto vadu, orgán dozoru uvádza, že v zmysle § 620 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky

zákonník, v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „Občiansky zákoník“) je záručná doba 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Počas uvedenej doby má spotrebiteľ právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu (v zmysle § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa má každý spotrebiteľ právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa), čo v predmetnom prípade spotrebiteľ p. Mgr. I. urobil, keď dňa 11.11.2019 listom odoslaným predávajúcemu doporučene do vlastných rúk reklamoval kvalitatívne nedostatky výrobku *plastové okná na presklení balkóna* dodaného spotrebiteľovi dňa 28.01.2019 (t.j. v záručnej dobe 24 mesiacov). V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný reklamáciu vybaviť najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, pričom uvedená povinnosť zo strany účastníka konania dodržaná nebola.

Pre úplnosť si orgán dozoru dovoľuje uviesť, že posudzuje formálny postup reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či reklamácia bola opodstatnená. Slovenská obchodná inšpekcia nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie, ani neposudzuje, či bol daný dôvod na zamietnutie reklamácie zo strany predávajúceho. Zo strany orgánu dozoru je dôležité, aby boli dodržané ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa, v danom prípade či predávajúci dodržal povinnosť vybaviť reklamáciu predmetného výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Uvedené splnenie povinnosti zo strany účastníka konania ako predávajúceho pritom jednoznačne preukázané nebolo, nakoľko účastník konania pri výkone kontroly nepredložil doklad preukazujúci vybavenie predmetnej reklamácie v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. 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. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu 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 č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

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

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

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vznikla ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nebol v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa oboznámený s výsledkom reklamačného konania, resp. nemal zjednanú nápravu reklamovanej vady, na základe čoho nemohol riadne užívať predmet reklamácie. Uvedeným konaním bolo dotknuté aj právo spotrebiteľa na ochranu jeho 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.

Podľa právneho názoru orgánu dozoru sa v danom prípade nejednalo o menej závažné porušenie povinnosti, preto s prihliadnutím na charakter zisteného nedostatku nebol aplikovaný postup v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Taktiež je potrebné podotknúť, že ustanovenie § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ponecháva v diskrečnej právomoci orgánu dozoru ako príslušného správneho orgánu rozhodnúť o jeho aplikovaní na ten ktorý prípad.

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/0084/01/2021**

dátum: **29.04.2022**

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: **ELEKTROSPED, a. s.**, Pestovateľská 13, Bratislava 821 04,
IČO: 35 765 038,

kontrola v prípade podnetu spotrebiteľky p. K., evidovaného pod č. 631/2020, vykonaná dňa 21.05.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj a kontrola v prípade podnetu spotrebiteľa p. J., evidovaného pod č. 548/2020, vykonaná dňa 13.05.2021 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,

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 p. K., ktorá odstúpila od zmluvy v časti týkajúcej sa tovaru – *Zmrzlinovač SAGE BCI600 nerez v hodnote 309,00 €* (Daňový doklad – Faktúra č. 3620071878 s dátumom vystavenia 18.04.2020) listom – Odstúpenie od zmluvy zo dňa 04.05.2020 (spotrebiteľka o odstúpení od zmluvy a zaslaní tovaru informovala predávajúceho aj prostredníctvom e-mailu zo dňa 04.05.2020 zaslaným z adresy f. na adresu r., ktorý tvorí prílohu k podnetu spotrebiteľky č. 631/2020, pričom dňa 06.05.2020 bolo zo strany predávajúceho na adresu f. zaslané prijatie odstúpenia od KZ evidované pod číslom 8800572346) všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou za vyššie uvedený tovar najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, nakoľko účastník konania ako predávajúci vrátil spotrebiteľke platbu za tovar *Zmrzlinovač SAGE BCI600 nerez* v hodnote 309,00 € až dňa 05.06.2020 (uvedené vyplýva z dokladu „Prehľad o vykonaní platby“, číslo účtu príjemcu SK, s dátumom splatnosti 05.06.2020).
V súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo ďalej zistené, že predávajúci nevrátil spotrebiteľovi p. J., ktorý dňa 23.04.2020, t.j. ešte pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy v súlade s § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z., prostredníctvom e-mailu zo dňa 23.04.2020 zaslaným z adresy p.

predávajúcemu na adresu i., odstúpil od zmluvy – t.j. objednávky č. 1400658309 zo dňa 22.04.2020, predmetom ktorej bol tovar Hra Ubisoft PC Watch *Dogs 2* v hodnote 9,90 €, všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou za vyššie uvedený tovar najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, keď predávajúci spotrebiteľovi platbu vo výške 9,90 € vrátil dňa 19.05.2020 (uvedené vyplýva z dokladu predloženého účastníkom konania – Historie platby kde sa uvádza, že „Užívateľ WS provedl vrátení č. 1 platby č. 1400658309 na částku 9,90 EUR“ (19.05.2020 7:49:50), “GP webpay odeslal platbu č. 1400658309 k vypořádání“ (19.05.2020 22:56:39).

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 **800,- €** (slovom: osemsto 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-00840121.

O d ô v o d n e n i e

Za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľky p. K., evidovaného pod č. 631/2020, podnetu spotrebiteľa p. J., evidovaného pod č. 548/2020 a za účelom 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, bol účastník konania - spoločnosť ELEKTROSPED, a. s., Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava, IČO: 35 765 038 Inšpektorátom SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej len „orgán dohľadu“) vyzývaný na predloženie požadovaných dokladov potrebných k prešetreniu predmetných podnetov. Výsledok vykonanej kontroly bol v prípade podnetu spotrebiteľky p. K., evidovaného pod č. 631/2020, na základe predložených dokladov orgánu dohľadu zo strany účastníka konania (účastník konania zaslal do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dohľadu doklady dňa 28.04.2021, a to na základe výzvy zo dňa 09.04.2021, ktorou orgán dohľadu vyzval účastníka konania na predloženie dokladov potrebných k prešetreniu podnetu spotrebiteľky evidovaného pod č. 631/2020) spísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 21.05.2021 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj. Inšpekčný záznam z kontroly zo dňa 21.05.2021 bol účastníkovi konania doručený dňa 27.05.2021. Výsledok vykonanej kontroly bol v prípade podnetu spotrebiteľa p. J., evidovaného pod č. 548/2020, na základe predložených dokladov orgánu dohľadu zo strany účastníka konania (účastník konania zaslal do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dohľadu doklady dňa 28.04.2021, a to na základe výzvy zo dňa 09.04.2021, ktorou orgán dohľadu vyzval účastníka konania na predloženie dokladov potrebných k prešetreniu podnetu spotrebiteľa p. J., evidovaného pod č. 548/2020) spísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 13.05.2021 na Inšpektoráte SOI

so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj. Inšpekčný záznam z kontroly zo dňa 13.05.2021 bol účastníkovi konania doručený dňa 20.05.2021.

V súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. K., ktorá odstúpila od zmluvy v časti týkajúcej sa tovaru – *Zmrzlinovač SAGE BCI600 nerez v hodnote 309,00 €* (Daňový doklad – Faktúra č. 3620071878 s dátumom vystavenia 18.04.2020) listom – Odstúpenie od zmluvy zo dňa 04.05.2020 (spotrebiteľka o odstúpení od zmluvy a zaslaní tovaru informovala predávajúceho aj prostredníctvom e-mailu zo dňa 04.05.2020 zaslaným z adresy f. na adresu r., ktorý tvorí prílohu k podnetu spotrebiteľky č. 631/2020, pričom dňa 06.05.2020 bolo zo strany predávajúceho na adresu f. zaslané prijatie odstúpenia od KZ evidované pod číslom 8800572346) všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou za vyššie uvedený tovar najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, nakoľko účastník konania ako predávajúci vrátil spotrebiteľke platbu za tovar *Zmrzlinovač SAGE BCI600 nerez v hodnote 309,00 €* až dňa 05.06.2020 (uvedené vyplýva z dokladu „Prehľad o vykonaní platby“, číslo účtu príjemcu SK, s dátumom splatnosti 05.06.2020).

V súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo ďalej zistené predávajúci nevrátil spotrebiteľovi p. J., ktorý dňa 23.04.2020, t.j. ešte pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy v súlade s § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z., prostredníctvom e-mailu zo dňa 23.04.2020 zaslaným z adresy p. predávajúcemu na adresu i., odstúpil od zmluvy – t.j. objednávky č. 1400658309 zo dňa 22.04.2020, predmetom ktorej bol tovar *Hra Ubisoft PC Watch Dogs 2 v hodnote 9,90 €*, všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou za vyššie uvedený tovar najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, keď predávajúci spotrebiteľovi platbu vo výške 9,90 € vrátil dňa 19.05.2020 (uvedené vyplýva z dokladu predloženého účastníkom konania – Historie platby kde sa uvádza, že „Užívateľ WS provedl vrátení č. 1 platby č. 1400658309 na částku 9,90 EUR“ (19.05.2020 7:49:50), „GP webpay odeslal platbu č. 1400658309 k vypořádání“ (19.05.2020 22:56:39).

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 06.04.2022 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 06.04.2022.

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 sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dohľadu nevyjadril, zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil.

Dňa 28.04.2021 bol do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dohľadu zaslaný list zo dňa 28.04.2021 označený ako Stanovisko k Výzve č. 1 zo dňa 09.04.2021 (ďalej len „stanovisko“), v ktorom sa k podnetu č. 631/2020 uvádzalo, že je pravdou, že spotrebiteľka p. K. odstúpila od kúpnej zmluvy na zakúpený tovar. Pričom pokiaľ ide o úhradu platby za vrátený tovar, došlo žiaľ pri prepise čísla účtu spotrebiteľky k zadaniu chybného kódu banky, a to spôsobom, že

namiesto čísla 1100, sa platba prvýkrát zasielala s kódom banky 0900. Platba sa vrátila. Na e-mailovú adresu spotrebiteľky však bol automaticky zaslaný doklad o odoslaní prijatia odstúpenia, pričom jeho súčasťou bolo aj odstúpenie od zmluvy, kde bolo uvedené chybné číslo účtu. Predmetné číslo účtu, na ktoré účastník konania zasielal úhradu spotrebiteľka nijako nerozporovala. Je teda zrejme, že účastník konania jeho zavinením neporušil svoju povinnosť a platbu zaslal spotrebiteľke na účet, ktorý sama nenamietala. Peniaze boli spotrebiteľke vrátené, o čom účastník konania predkladá v prílohe potvrdenie. Vzhľadom na vyššie uvedené, najmä na skutočnosť, že zo strany účastníka konania nedošlo k porušeniu zákona jeho zavinením, účastník konania navrhuje, aby bolo konanie o podnete spotrebiteľa č. 631/2020 zastavené. Pokiaľ by však bolo dostatočne preukázané, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu zákona spôsobom, že si náprava vyžaduje uloženie sankcie, navrhuje, aby sa v súlade s ust. § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadalo na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností.

K podnetu č. 548/2020 sa v predmetnom stanovisku uvádzalo, že účastník konania k spotrebiteľskému podnetu č. 548/2020 (v ktorom spotrebiteľ p. J. žiada o prešetrovanie stornovania objednávky) uvádza, že zo strany účastníka konania v tomto prípade žiaľ došlo neúmyselne k jeho pochybeniu a po stornovaní objednávky spotrebiteľa mu tento v dôsledku omylu vrátil peniaze až dňa 19.05.2021. Nebolo však úmyslom účastníka konania zadržiavať finančné prostriedky zákazníka, pričom k pochybeniu došlo iba v dôsledku systémovej chyby. Zo strany účastníka konania však došlo k okamžitej náprave a tento spotrebiteľovi peniaze po zistení pochybenia ihneď vrátil. Vzhľadom na vyššie uvedené, najmä na skutočnosť, že zo strany účastníka konania nedošlo k úmyselnému porušeniu zákona, účastník konania navrhuje, aby bolo konanie o podnete spotrebiteľa č. 548/2020 zastavené. Pokiaľ by však bolo dostatočne preukázané, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu zákona spôsobom, že si náprava vyžaduje uloženie sankcie, navrhuje, aby sa v súlade s ust. § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadalo na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností.

Účastník konania sa v predmetnom stanovisku vyjadril taktiež k podnetom spotrebiteľov evidovaných pod č. 545/2020 a č. 650/2020. Nakoľko však uvedené nie je predmetom tohto správneho konania, orgán dozoru sa vyjadrením účastníka konania týkajúcim sa podnetov č. 545/2020 a č. 650/2020 ďalej nezaoberal.

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.

Orgán dohľadu ku skutočnostiam uvádzaným v stanovisku konštatuje, že predmetné skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav uvedený vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Na margo námietok účastníka konania týkajúcich sa podnetu č. 631/2020, a to, že pri prepise čísla účtu spotrebiteľky došlo k zadaniu chybného kódu banky, pričom na e-mailovú adresu spotrebiteľky bol automaticky zaslaný doklad o odoslaní prijatia odstúpenia, jeho súčasťou bolo aj odstúpenie od zmluvy, kde bolo uvedené chybné číslo účtu, ktoré spotrebiteľka nerozporovala, orgán dohľadu uvádza, že spotrebiteľka v doklade Odstúpenie od zmluvy zo dňa 04.05.2020 uviedla že si praje vrátiť peniaze na bankový účet: SK. Na predmetné číslo účtu napokon spotrebiteľke boli dňa 05.06.2020 (ako vyplýva z dokladu Prehľad o vykonaní platby) vrátené finančné prostriedky vo výške 309 €. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie povinností vyplývajúcich zo zákona č. 102/2014 Z. z. objektívne, teda bez ohľadu na skutočnosť, že vrátenie všetkých platieb bolo podľa tvrdenia účastníka konania realizované najprv tak, že pri prepise čísla účtu spotrebiteľky došlo k zadaniu chybného kódu banky a platba sa

predávajúcemu vrátila. Vzhľadom na plnenie predmetnej povinnosti je irelevantné, že spotrebiteľka na účastníkom konania zaslaný doklad - prijatie odstúpenia ((ktorého súčasťou bol doklad – Odstúpenie od kúpnej zmluvy vystavený predávajúcim (bez podpisu spotrebiteľky, v ktorom sa uvádza č. účtu: SK), ktorý tvorí prílohu k podnetu spotrebiteľky č. 361/2020) nerozporovala nesprávne uvedené číslo účtu. Spotrebiteľka v odstúpení od zmluvy zo dňa 04.05.2020 uviedla správne číslo účtu, na ktoré jej mali byť zaslané všetky platby v súvislosti s jej odstúpením, teda v danom prípade dôvod, pre ktorý si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu z § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., nenastal na strane spotrebiteľky. Ku skutočnostiam uvádzaným v stanovisku k podnetu č. 548/2020 orgán dohľadu uvádza, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. objektívne, teda bez ohľadu na subjektívnu stránku (zavinenie), ktorá nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu, je preto irelevantné, že k porušeniu zákona v tomto prípade došlo neúmyselne, či v dôsledku systémovej chyby ako poukázal účastník konania.

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 kontroly. 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 na základe predložených dokladov k podnetu č. 631/2020 a k podnetu č. 548/2020 dňa 28.04.2021, a to na základe výzvy zo dňa 09.04.2021 a zo stanoviska.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dohľadu v súlade s ustanovením § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy. 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 zadržiavaniu finančných prostriedkov spotrebiteľov, ktoré spotrebiteľia vynaložili na kúpu tovaru, a tým aj k zásahu do ich ekonomických záujmov. So zreteľom na čas trvania protiprávneho konania orgán dohľadu prihliadol na skutočnosť, že k odstúpeniu od zmluvy zo strany spotrebiteľky K. došlo listom – Odstúpenie od zmluvy zo dňa 04.05.2020 (spotrebiteľka o odstúpení od zmluvy a zaslaní tovaru informovala predávajúceho aj prostredníctvom e-mailu zo dňa 04.05.2020 zaslaným z adresy f. na adresu r., ktorý tvorí prílohu k podnetu spotrebiteľky č. 631/2020, pričom dňa 06.05.2020 bolo zo strany predávajúceho na adresu f. zaslané prijatie odstúpenia od KZ evidované pod číslom 8800572346), avšak k vráteniu finančných prostriedkov došlo zo strany predávajúceho až dňa 05.06.2020. V prípade spotrebiteľa p. J., ktorý dňa 23.04.2020, t.j. ešte pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy v súlade s § 7 ods. 5 zákona č.

102/2014 Z.z., prostredníctvom e-mailu zo dňa 23.04.2020 zaslaným z adresy p. predávajúcemu na adresu i., odstúpil od zmluvy – t.j. objednávky č. 1400658309 zo dňa 22.04.2020, došlo k vráteniu všetkých platieb až dňa 19.05.2020, teda po zákonom stanovenej 14-dňovej lehote na ich vrátenie.

V prípade nedodržania zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb v súlade so zákonom dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa, ktorý napriek uplatnenému nároku na vrátenie finančných prostriedkov nemá tieto k dispozícii, uvedené konanie účastníka konania zaťažuje spotrebiteľa tým, že tento sa spravidla opakovane musí domáhať týchto prostriedkov u predávajúceho, čo ho napokon zaťažuje aj z časového hľadiska. Správny orgán v prospech účastníka konania zohľadnil skutočnosť, že účastník konania spotrebiteľom vrátil všetky platby v súvislosti s odstúpením od zmluvy ešte pred samotným zahájením kontroly zo strany orgánu dozoru.

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.