

**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/0152/01/2021**

dátum: **30.06.2022**

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: **Lidl Slovenská republika, v.o.s.**, Ružinovská 1E, 821 02 Bratislava,  
IČO: 35 793 783,

kontrola vykonaná dňa 19.08.2021 v sídle spoločnosti Lidl Slovenská republika, v.o.s.,  
Ružinovská 1E, 821 02 Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **poskytovať písomné informácie uvedené v návode na použitie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka** – v súvislosti s vykonanou kontrolou a na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci neposkytol spotrebiteľke p. A. k výrobku – *GRUNDIG KVA 4830* návod na použitie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka (predložený bol návod na použitie len v českom jazyku). Uvedené je zrejmé aj z vyjadrenia účastníka konania k podnetu spotrebiteľky evidovaného pod č. 1266/2020, ktoré bolo orgánu dozoru doručené dňa 03.09.2021, kde v predmetnom vyjadrení je okrem iného uvedené: „*Chybou zahraničného dodávateľa predmetného výrobku bol pri jeho zasielaní predložený iba návod v českom jazyku, ktorý prikladáme prílohou tohto vyjadrenia. Na získaní návodu aj v slovenskom jazyku spoločnosť Lidl momentálne intenzívne pracuje a tento bude spotrebiteľovi doručený okamžite po tom, ako bude spoločnosť Lidl sprístupnený zahraničným dodávateľom.*“. Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 13 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,

**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-01520121.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 19.08.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej len „orgán dozoru“) kontrolu v sídle spoločnosti Lidl Slovenská republika, v.o.s., Ružinovská 1E, 821 02 Bratislava, IČO:

35 793 783 (ďalej len „účastník konania“), zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. A., evidovaného pod č. 1266/2020 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Výsledok vykonanej kontroly je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 19.08.2021. Účastník konania následne predložil orgánu dozoru doklady potrebné k došetreniu predmetného podnetu spotrebiteľky prostredníctvom e-mailu zaslaného dňa 03.09.2021 z e-mailovej adresy pravne@lidl.sk.

V súvislosti s vykonanou kontrolou a na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci neposkytol spotrebiteľke p. A. k výrobku – *GRUNDIG KVA 4830* návod na použitie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka (predložený bol návod na použitie len v českom jazyku). Uvedené je zrejme aj z vyjadrenia účastníka konania k podnetu spotrebiteľky evidovaného pod č. 1266/2020, ktoré bolo orgánu dozoru doručené dňa 03.09.2021, kde v predmetnom vyjadrení je okrem iného uvedené: *„Chybou zahraničného dodávateľa predmetného výrobku bol pri jeho zasielaní predložený iba návod v českom jazyku, ktorý prikladáme prílohou tohto vyjadrenia. Na získaní návodu aj v slovenskom jazyku spoločnosť Lidl momentálne intenzívne pracuje a tento bude spotrebiteľovi doručený okamžite po tom, ako bude spoločnosti Lidl prístupný zahraničným dodávateľom.“*

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 13 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 23.05.2022 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 31.05.2022.

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

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

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 19.08.2021 pri výkone kontroly prítomná p. I. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Dňa 03.09.2021 bol orgánu dozoru zaslaný e-mail z e-mailovej adresy pravne@lidl.sk, v ktorom účastník konania k podaniu č. 1266/2020 uviedol, že nakoľko spoločnosti Lidl nebolo poskytnuté číslo objednávky spotrebiteľa spoločnosť Lidl nenašla akúkoľvek objednávku vytvorenú menom spotrebiteľa, túto tohto času nemožno poskytnúť. Účastník konania ďalej uviedol, že rovnako nemožno poskytnúť kompletnú komunikáciu medzi spotrebiteľom a spoločnosťou Lidl, nakoľko k tej malo dôjsť ešte v priebehu decembra 2020, pričom systémová archivačná lehota takéhoto druhu komunikácie je v spoločnosti Lidl tri mesiace. V čase doručenia inšpekčného záznamu už teda komunikáciou spoločnosť Lidl nedisponuje. Účastník konania ďalej uviedol, že chybou zahraničného dodávateľa predmetného výrobku bol

pri jeho zasielaní predložený iba návod v českom jazyku, ktorý prikladajú prílohou tohto vyjadrenia. Účastník konania ďalej uviedol, že na získaní návodu aj v slovenskom jazyku spoločnosť Lidl momentálne intenzívne pracuje a tento bude spotrebiteľovi doručený okamžite po tom, ako bude spoločnosti Lidl sprístupnený zahraničným dodávateľom. Účastník konania ako prílohu k predmetnému vyjadreniu k podaniu č. 1266/2020 zaslal orgánu dozoru návod na použitie k výrobku *GRUNDIG KVA 4830* v českom jazyku.

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 účastníkom konania k podnetu evidovanému pod č. 1266/2020 v e-maile zaslanom orgánu dozoru z e-mailovej adresy pravne@lidl.sk dňa 03.09.2021, orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Účastník konania v predmetnom vyjadrení okrem iného uviedol, že: *„Chybou zahraničného dodávateľa predmetného výrobku bol pri jeho zasielaní predložený iba návod v českom jazyku, ktorý prikladáme prílohou tohto vyjadrenia. Na získaní návodu aj v slovenskom jazyku spoločnosť Lidl momentálne intenzívne pracuje a tento bude spotrebiteľovi doručený okamžite po tom, ako bude spoločnosti Lidl sprístupnený zahraničným dodávateľom.“*. Z uvedeného tvrdenia je teda zrejmé, že účastník konania ako predávajúci neposkytol písomné informácie uvedené v návode na použitie k výrobku *GRUNDIG KVA 4830* v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, čím došlo k porušeniu § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa. Orgán dozoru taktiež poukazuje na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku vytýkaného nedostatku spočívajúce v skutočnosti, že mu bol chybou zahraničného dodávateľa predmetného výrobku predložený iba návod v českom jazyku.

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

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

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávateľa, 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 a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 19.08.2021, z vyjadrenia účastníka konania k podnetu evidovanému pod č. 1266/2020, ktoré bolo orgánu dozoru zaslané dňa 03.09.2021 z e-mailovej adresy pravne@lidl.sk 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. Bez zabezpečenia jednoznačných a zrozumiteľných písomných informácií uvedených v návode na použitie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka nemá spotrebiteľ k dispozícii základné informácie nutné k riadnemu užívaniu predmetného výrobku. Uvedeným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie. Uvedeným konaním zároveň došlo k ohrozeniu práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, keďže nesprávnym používaním výrobku môže byť spotrebiteľovi vzniknúť majetková ujma. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. 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.

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/0174/01/2021**

dátum: **22.06.2022**

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: **Bytkomfort - BA, a.s.**, Železničiarska 13, 811 04 Bratislava,  
IČO: 35 736 275,

kontrola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. A. evidovaného na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej aj „I-SOI Nitra“) pod č. 440/2020 vykonaná dňa 19.08.2020 inšpektormi I-SOI Nitra v prevádzkarni Bytkomfort – BA, a.s., Železničiarska 13, Bratislava a dňa 16.07.2021 v priestoroch I-SOI Nitra na základe dokladov predložených I-SOI Nitra e-mailom zo dňa 01.07.2021 zaslaným z adresy z.; kontrola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. J., evidovaného na I-SOI Nitra pod č. 339/2020 vykonaná dňa 19.08.2020 inšpektormi I-SOI Nitra v prevádzkarni Bytkomfort – BA, a.s., Železničiarska 13, Bratislava a dňa 22.07.2021 v priestoroch I-SOI Nitra na základe dokladov predložených I-SOI Nitra e-mailom zo dňa 01.07.2021 zaslaným z adresy z.;

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľ p. A. si listom zo dňa 24.06.2019 (zaslaným e-mailom zo dňa 24.06.2019 z adresy b. na adresu o. a z.) u účastníka konania ako správcu v Bytovom dome Kukučínova č. 48 -50 v Bratislave uplatnil reklamáciu, ktorú účastník konania prijal dňa 25.06.2019 (potvrdenie prijatia e-mailom zo dňa 25.06.2019, ktoré tvorí prílohu k podnetu spotrebiteľa č. 440/2020), zameranú na nedostatky služby - Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu za obdobie 1.1.2018-31.12.2018 pre vlastníka p. A. za zúčtovacie obdobie 1.1.2018 – 31.12.2018, pričom v prvej časti predmetnej reklamácie spotrebiteľ namietal rozúčtovanie nákladov na teplo a v druhej časti účtovanie poplatku za správu v období od 01.12.2017 do 29.01.2018 (s poukazom na skutočnosť, že podľa vyjadrenia spotrebiteľa správca nepredložil plán opráv na rok 2018 v lehote do 30.11.2017 (plán opráv bol predložený 29.01.2018), pričom za obdobie, kedy je správca v omeškaní, nemá nárok na platbu za správu, čo podľa spotrebiteľa činí 13 €). Účastník konania zaslaný spotrebiteľovi odpoveď na reklamáciu e-mailom zo dňa 18.07.2019 (zaslaným z adresy m. na adresu b. s predmetom *Reklamacia vyúčtovania nákladov na UK - odpoveď*), pričom vybavil reklamáciu spotrebiteľa iba v prvej časti reklamácie týkajúcej sa Vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu spotrebiteľa p. A. za zúčtovacie obdobie 1.1.2018 – 31.12.2018 – v časti rozúčtovanie nákladov na teplo (v predmetnom e-maile bolo spotrebiteľovi oznámené, že bude vypracované opravné vyúčtovanie nákladov na teplo na vykurovanie za rok 2018). V druhej časti týkajúcej sa účtovania poplatku za správu v

období od 01.12.2017 do 29.01.2018 (spotrebiteľ poukázal na nepredloženie plánu opráv na rok 2018 v lehote do 30.11.2017, pričom za obdobie, kedy je správca v omeškaní, nemá nárok na platbu za správu, čo podľa spotrebiteľa činí 13 €), účastník konania ako predávajúci nepreukázal vybavenie reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

- **viest' evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastníkom konania predložená evidencia reklamácií (ktorá bola orgánu dozoru zaslaná v prílohe e-mailu zo dňa 01.07.2021, odoslaného orgánu dozoru z adresy z.), neobsahovala údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie spotrebiteľa p. J. – zameranej na nedostatky služby Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu za obdobie 1.1.2018-31.12.2018 pre vlastníka p. J. (uplatnenú e-mailom zo dňa 03.06.2019, zaslaným z adresy t. na adresu o.), čím došlo k porušeniu § 18 ods. 10 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-01740121.**

#### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 19.08.2020 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Nitre pre Nitriansky kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni Bytkomfort – BA, a.s., Železničiarska 13, Bratislava, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. A., evidovaného na uvedenom inšpektoráte pod č. 440/2020 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o vlastníctve bytov a nebytových priestorov“). Dňa 16.07.2021 bola v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej aj „I-SOI Nitra“) vykonaná kontrola spoločnosti Bytkomfort - BA, a.s., Železničiarska 13, 811 04 Bratislava, IČO: 35 736 275 (ďalej len „účastník konania“), zameraná na došetrenie podnetu spotrebiteľa p. A., evidovaného pod č. 440/2020 na základe dokladov predložených I-SOI Nitra e-mailom zo dňa 01.07.2021 zaslaným z adresy z. Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 19.08.2020 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 16.07.2021 (ktorý bol doručený do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania dňa 30.07.2021).

Dňa 19.08.2020 bola inšpektormi I-SOI Nitra vykonaná kontrola v prevádzkarni Bytkomfort – BA, a.s., Železničiarska 13, Bratislava, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. J., evidovaného na I-SOI Nitra pod č. 339/2020 a na dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov. Dňa 22.07.2021 bola v priestoroch I-SOI

Nitra vykonaná kontrola zameraná na došetrenie podnetu spotrebiteľa p. J., evidovaného pod č. 339/2020, na základe dokladov predložených I-SOI Nitra e-mailom zo dňa 01.07.2021 zaslaným z adresy z. Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 19.08.2020 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 22.07.2021 (ktorý bol doručený do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania dňa 30.07.2021).

Výsledky šetrenia boli Inšpektorátom SOI v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) pre účely ďalšieho konania zaslané Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „správny orgán“).

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľ p. A. si listom zo dňa 24.06.2019 (zaslaným e-mailom zo dňa 24.06.2019 z adresy b. na adresu o. a z.) u účastníka konania ako správca v Bytovom dome uplatnil reklamáciu, ktorú účastník konania prijal dňa 25.06.2019 (potvrdenie prijatia e-mailom zo dňa 25.06.2019, ktoré tvorí prílohu k podnetu spotrebiteľa č. 440/2020), zameranú na nedostatky služby - Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu za obdobie 1.1.2018-31.12.2018 pre vlastníka p. A. za zúčtovacie obdobie 1.1.2018 – 31.12. 2018, pričom v prvej časti predmetnej reklamácie spotrebiteľ namietal rozúčtovanie nákladov na teplo a v druhej časti účtovanie poplatku za správu v období od 01.12.2017 do 29.01.2018 (s poukazom na skutočnosť, že podľa vyjadrenia spotrebiteľa správca nepredložil plán opráv na rok 2018 v lehote do 30.11.2017 (plán opráv bol predložený 29.01.2018), pričom za obdobie, kedy je správca v omeškaní, nemá nárok na platbu za správu, čo podľa spotrebiteľa činí 13 €). Účastník konania zaslaný spotrebiteľovi odpoveď na reklamáciu e-mailom zo dňa 18.07.2019 (zaslaným z adresy m. na adresu b. s predmetom *Reklamacia vyúčtovania nákladov na UK - odpoveď*), pričom vybavil reklamáciu spotrebiteľa iba v prvej časti reklamácie týkajúcej sa Vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu spotrebiteľa p. A. za zúčtovacie obdobie 1.1.2018 – 31.12. 2018 – v časti rozúčtovanie nákladov na teplo (v predmetnom e-maile bolo spotrebiteľovi oznámené, že bude vypracované opravné vyúčtovanie nákladov na teplo na vykurovanie za rok 2018). V druhej časti týkajúcej sa účtovania poplatku za správu v období od 01.12.2017 do 29.01.2018 (spotrebiteľ poukázal na nepredloženie plánu opráv na rok 2018 v lehote do 30.11.2017, pričom za obdobie, kedy je správca v omeškaní, nemá nárok na platbu za správu, čo podľa spotrebiteľa činí 13 €), účastník konania ako predávajúci nepreukázal vybavenie reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastníkom konania predložená evidencia reklamácií (ktorá bola orgánu dozoru zaslaná v prílohe e-mailu zo dňa 01.07.2021, odoslaného orgánu dozoru z adresy z.), neobsahovala údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie spotrebiteľa p. J. – zameranej na nedostatky služby Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu za obdobie 1.1.2018-31.12.2018 pre vlastníka p. J. (uplatnenú e-mailom zo dňa 03.06.2019, zaslaným z adresy t. na adresu o.).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci (správca) zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 11.05.2022 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 16.05.2020.

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 lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril, zistený protiprávny skutkový stav žiadaným spôsobom nespochybnil.

Dňa 22.07.2021 bol na I-SOI Nitra z e-mailovej adresy j. zaslaný e-mail, v ktorom sa uvádzalo, že bytový dom Kukučínova 48-50 v Bratislave bol v ich správe do 29.02.2020. Nakoľko celková dokumentácia týkajúca sa tohto bytového domu bola k tomuto dátumu odovzdaná novému správcovi, nevedia už niektoré dokumenty vyhľadať, založené sú len kópie zápisnic alebo finančné výsledky domu./stav účtu alebo vyúčtovanie/.

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 e-maile zo dňa 22.07.2021 orgán dozoru uvádza, že skutočnosť, že účastník konania nemá k dispozícii už celú dokumentáciu týkajúcu sa predmetného bytového domu, účastníka konania nezbavuje zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav. Ako v prípade porušenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, tak i porušenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa boli orgánu dozoru predložené všetky potrebné doklady na spoľahlivé zistenie stavu veci.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. 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 § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskej únie v oblasti



ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400,00 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov orgán dozoru vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 19.08.2020 (týkajúceho sa prešetrenia podnetu spotrebiteľa č. A., evidovaného na I-SOI Nitra pod č. 440/2020 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 16.07.2021, v inšpekčnom zázname zo dňa 19.08.2020 týkajúceho sa prešetrenia podnetu spotrebiteľa p. J., evidovaného pod č. 339/2020 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 22.07.2021 a z predložených dokladov.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. 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 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 vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote. Nevybavením časti reklamácie (bližšie popísanej vo výroku tohto rozhodnutia) spotrebiteľa p. A. 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 dotknuté aj jeho právo na ochranu ekonomických záujmov. Orgán dozoru ďalej prihliadol na skutočnosť, že nedodržiavaním povinnosti viesť evidenciu o reklamáciách v prípade reklamácie p. J. so všetkými zákonom stanovenými náležitosťami môže byť spotrebiteľovi sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich mu z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutej služby. Zákon presne určuje, ktoré údaje musí takáto evidencia obsahovať. Evidencia o reklamáciách je dôležitým zdrojom informácií taktiež pre kontrolné orgány pri kontrole postupu predávajúcich pri vybavovaní reklamácií a následnom posúdení závažnosti ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľa v prípade uplatnenia zodpovednosti predávajúceho za vady služby. Vyššie uvedeným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je nielen právo na informácie ale aj ochrana ekonomických záujmov, a to najmä vo vzťahu k prípadnému nesprávnemu vyúčtovaniu, na základe ktorého je spotrebiteľ požadovaný vykonať úhradu nad rámec jeho skutočných záväzkov. Vzhľadom k charakteru zistených nedostatkov 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. 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. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom 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/0242/01/2021**

dátum: **27.06.2022**

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: **Expis real, spol. s r.o.**, Miletičova 21, 821 09 Bratislava,  
IČO: 35 928 174,

kontrola vykonaná dňa 27.08.2021 v sídle spoločnosti Expis real, spol. s r.o., Miletičova 21, 821 09 Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že spotrebiteľka p. Mgr. Z. si listom označeným ako „Reklamácia“ zo dňa 29.06.2020, ktorý bol účastníkovi konania ako predávajúcemu doručený dňa 30.06.2020 (reklamácia zaslaná prostredníctvom pošty pod podacím číslom RF146597401SK), uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky poskytnutej služby – sprostredkovanie prenájmu nehnuteľnosti – izbový byt nachádzajúci sa na p. bytového domu, súpisné číslo 3936, orientačné číslo 6, Antolská ulica, Bratislava - Petržalka (zmluva o sprostredkovaní uzatvorená medzi účastníkom konania a spotrebiteľkou p. Mgr. Z. zo dňa 22.06.2020). Účastník konania predložil orgánu dozoru odpoveď na reklamáciu, ktorá bola zaslaná dňa 07.07.2020 z e-mailovej adresy info@expisreal.sk na e-mailovú adresu d., pričom predmetná e-mailová adresa d. nie je e-mailovou adresou spotrebiteľky p. Mgr. Z., ktorá si uplatnila reklamáciu. Účastník konania tak nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Mgr. Z. najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **500,- €**, (slovom: päťsto eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02420121.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 27.08.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej len „orgán dozoru“) kontrolu v sídle spoločnosti Expis real, spol. s r.o., Miletičova 21, 821 09 Bratislava, IČO: 35 928 174 (ďalej len „účastník konania“), zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Mgr. Z., evidovaného pod č. 822/2020 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 27.08.2021. Účastník konania zaslal orgánu dozoru dňa 30.08.2021 z e-mailovej adresy info@expisreal.sk doklady potrebné k došetreniu predmetného podnetu spotrebiteľky.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že spotrebiteľka p. Mgr. Z., si listom označeným ako „Reklamácia“ zo dňa 29.06.2020, ktorý bol účastníkovi konania ako predávajúcemu doručený dňa 30.06.2020 (reklamácia zaslaná prostredníctvom pošty pod podacím číslom RF146597401SK), uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky poskytnutej služby – sprostredkovanie prenájmu nehnuteľnosti – izbový byt nachádzajúci sa na p. bytového domu, súpisné číslo 3936, orientačné číslo 6, Antolská ulica, Bratislava - Petržalka (zmluva o sprostredkovaní uzatvorená medzi účastníkom konania a spotrebiteľkou p. Mgr. Z. zo dňa 22.06.2020). Účastník konania predložil orgánu dozoru odpoveď na reklamáciu, ktorá bola zaslaná dňa 07.07.2020 z e-mailovej adresy info@expisreal.sk na e-mailovú adresu d., pričom predmetná e-mailová adresa d. nie je e-mailovou adresou spotrebiteľky p. Mgr. Z., ktorá si uplatnila reklamáciu. Účastník konania tak nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Mgr. Z. najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 02.06.2022 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 02.06.2022.

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 06.06.2022 účastník konania predložil orgánu dozoru list označený ako „Odpoveď na začatie správneho konania. č. k. P/0242/01/2021“ zo dňa 03.06.2022, v ktorom účastník konania uviedol, že dňa 02.06.2022 od orgánu dozoru obdržali formou elektronickej zásielky oznámenie o začatí správneho konania. Účastník konania ďalej uviedol, že v oznámení je uvedené, že v rámci reklamačného konania zaslali odpoveď na reklamáciu, ktorá bola zaslaná dňa 07.07.2020 z e-mailovej adresy info@expisreal.sk na e-mailovú adresu d., pričom predmetná e-mailová adresa d. nie je e-mailovou adresou spotrebiteľky p. Mgr. Z., ktorá si uplatnila reklamáciu. Účastník konania ďalej uviedol, že k vyššie uvedenému musia však konštatovať, že kontaktnú mailovú adresu uviedla sama sťažovateľka ako svoju kontaktnú mailovú adresu pri uzatváraní zmluvy o sprostredkovaní dňa 22.06.2020. Následne prebiehala aj komunikácia ohľadom daného sprostredkovaného bytu cez vyššie uvedenú mailovú adresu. Účastník konania ďalej uviedol, že kópie komunikácie zasielali v rámci dopĺňovania podkladov na kontrolu, ktorá bola vykonaná 27.08.2021 v sídle ich spoločnosti inšpektormi

SOI. Účastník konania ďalej uviedol, že orgánu dozoru SOI odoslané dňa 30.08.2021 z e-mailovej adresy info@expisreal.sk doklady potrebné k došetreniu predmetného podnetu spotrebiteľky. Účastník konania tiež uviedol, že sťažovateľke odpovedali na jej reklamáciu formou emailu ako odpoveď na im známu kontaktnú adresu, ktorú sama uviedla pri uzatváraní zmluvy o sprostredkovaní a cez ktorú aj prebiehala dovtedajšia elektronická písomná komunikácia. Účastník konania ďalej uviedol, že k vyššie uvedenej sťažovateľke ešte poznamenávajú, že sťažovateľka porušila ustanovenie článku IV., bod 2 zmluvy o sprostredkovaní, kde sa zaviazala, že okrem iného: „uzatvorí sama, alebo ňou poverená osoba nájomnú zmluvu k nehnuteľnosti, a to najneskôr do 30.06.2020“. Sťažovateľka v stanovenej lehote nájomnú zmluvu neuzatvorila, nerešpektovala dohodnuté termíny, čím závažným spôsobom porušila svoj záväzok voči ich realitnej kancelárii. Účastník konania na záver uviedol, že už vopred ďakujú za pochopenie a veria, že sťažnosť spotrebiteľky orgán dozoru zamietne ako nedôvodnú.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 27.08.2021, pri výkone kontroly prítomný p. Ing. J. uviedol, že nakoľko sa jedná o záležitosť z minulého roku, dodatočne orgánu dozoru doložia email, ktorý bol zaslaný sťažovateľke ako odpoveď na jej neodôvodnenú a neopodstatnenú reklamáciu.

Dňa 30.08.2021 bol na e-mailovú adresu orgánu dozoru ba@soi.sk zaslaný e-mail z e-mailovej adresy info@expisreal.sk, v ktorom účastník konania uviedol, že na základe kontroly z 03.09.2021, v prílohe zasiela žiadanú „Odpoveď na reklamáciu“ zo dňa 07.07.2020. Účastník konania ďalej uviedol, že zároveň zasiela aj tri predchádzajúce maily, ktoré boli odoslané sťažovateľke, kde sa jej snažili vysvetliť situáciu. Účastník konania ako prílohu k predmetnému e-mailu zaslaný e-mailovú komunikáciu medzi účastníkom konania a p. Dr. D.

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 účastníkom konania v liste označenom ako „Odpoveď na začatie správneho konania. č. k. P/0242/01/2021“ zo dňa 03.06.2022, orgán dozoru uvádza, že účastník konania svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. K tvrdeniu účastníka konania, že kontaktnú mailovú adresu uviedla sama sťažovateľka ako svoju kontaktnú mailovú adresu pri uzatváraní zmluvy o sprostredkovaní dňa 22.06.2020 a následne prebiehala aj komunikácia ohľadom daného sprostredkovaného bytu cez vyššie uvedenú mailovú adresu, orgán dozoru uvádza, že zmluvu o sprostredkovaní uzatvorila s účastníkom konania p. Mgr. Z., ktorá na základe uzatvorenej zmluvy o sprostredkovaní vystupovala v predmetnom právnom vzťahu s účastníkom konania v postavení spotrebiteľa, pričom ako spotrebiteľka si listom označeným ako „Reklamácia“ zo dňa 29.06.2020 uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky poskytnutej služby. O spôsobe vybavenia reklamácie teda mala byť informovaná spotrebiteľka p. Mgr. Z., pričom odpoveď na reklamáciu bola zo strany účastníka konania zaslaná dňa 07.07.2020 z e-mailovej adresy info@expisreal.sk na e-mailovú adresu d., avšak predmetná e-mailová adresa d. nie je e-mailovou adresou spotrebiteľky p. Mgr. Z., ktorá si uplatnila reklamáciu. Orgán dozoru tiež poukazuje, že v liste označenom ako „Reklamácia“ zo dňa 29.06.2020, prostredníctvom ktorého si spotrebiteľka uplatnila reklamáciu nie je uvedené, že o vybavení reklamácie by mala byť spotrebiteľka informovaná prostredníctvom e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu d., resp. prostredníctvom p. Dr. D.. Orgán dozoru taktiež poukazuje, že ani zo zmluvy o sprostredkovaní (kde sú síce uvedené p. O. a p. P., ale až ako druhý kontakt), ani z iných predložených dokladov nevyplýva, že o spôsobe vybavenia reklamácie by mala byť spotrebiteľka informovaná

prostredníctvom e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu d., resp. prostredníctvom p. Dr. D.. S poukazom na vyššie uvedené orgán dozoru uvádza, že z predloženej e-mailovej komunikácie je zrejmé, že účastník konania komunikoval s p. Dr. D., pričom zmluva o sprostredkovaní bola uzatvorená medzi účastníkom konania a p. Mgr. Z., ktorá si následne ako spotrebiteľka uplatnila reklamáciu, pričom účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Mgr. Z. najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, keďže odpoveď na reklamáciu účastník konania zaslal dňa 07.07.2020 z e-mailovej adresy info@expisreal.sk na e-mailovú adresu d., pričom predmetná e-mailová adresa d. nie je e-mailovou adresou spotrebiteľky p. Mgr. Z. K tvrdeniu účastníka konania, že k vyššie uvedenej sťažovateľke ešte poznamenávajú, že sťažovateľka porušila ustanovenie článku IV., bod 2 zmluvy o sprostredkovaní, kde sa zaviazala, že okrem iného: „uzatvorí sama, alebo ňou poverená osoba nájomnú zmluvu k nehnuteľnosti, a to najneskôr do 30.06.2020“, pričom sťažovateľka v stanovenej lehote nájomnú zmluvu neuzatvorila, nerešpektovala dohodnuté termíny, čím závažným spôsobom porušila svoj záväzok voči ich realitnej kancelárii, orgán dozoru uvádza, že uvedené tvrdenie nie je pre posúdenie predmetného skutkového stavu právne relevantné a nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. 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 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 výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Pri hodnotení dôkazov orgán dozoru vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 27.08.2021, z vyjadrenia účastníka konania označeného ako „Odpoveď na začatie správneho konania. č. k. P/0242/01/2021“ zo dňa 03.06.2022 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 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 služby. 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 poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. 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.

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/0247/01/2021**

dátum: **30.06.2022**

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: **DREVONA MARKET s. r. o.**, Výchonská 1, 835 10 Bratislava,  
IČO: 50 443 003,

kontrola vykonaná dňa 01.10.2021 a dňa 15.10.2021 v sídle spoločnosti DREVONA MARKET s. r. o., Výchonská 1, 835 10 Bratislava, IČO: 50 443 003,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **vybaviť reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Mgr. E., uplatnenú dňa 27.03.2021 (e-mailom, ktorý spotrebiteľka zaslala dňa 27.03.2021 z adresy e. na mailovú adresu r., ktorý tvorí prílohu k podnetu spotrebiteľky č. 533/2021, k predmetnej reklamácií predávajúci vystavil doklad – Reklamácia od zákazníka, Číslo reklamácie: 37/21 s dátumom spísania, resp. podania reklamácie 08.04.2021), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – posteľ REA GARY, Biela: 90x200 cm pravá (Objednávka č. 20141402/20 zo dňa 03.10. 2020 na výrobok posteľ Rea Gary, Biela: 90x200 cm pravá v hodnote 210 € a výrobok - ROLO 90x200 cm, rolovací rošt v hodnote 19 €, v celkovej hodnote 229€; Potvrdenka pre zákazníka zo dňa 03.10.2020 na sumu 50,00 €; Dodací list číslo 20219402 s dátumom vystavenia 10.10.2020, Potvrdenka pre zákazníka zo dňa 10.10.2021 na sumu 179,00 €, Záručný list REA GARY, ROLO cena s DPH 229 € s uvedeným dátumom zakúpenia 10.10.2020) dokladom Reklamácia č. 37/21 zo dňa 09.04.2021 (zaslaným spotrebiteľke e-mailom zo dňa 09.04.2021 z adresy r. na mailovú adresu spotrebiteľky e. ako i prostredníctvom pošty dňa 12.04.2021 (podacie číslo zásielky RF469107356SK)) zamietnutím bez odborného posúdenia (predávajúci zároveň v doklade Reklamácia od zákazníka, Číslo reklamácie: 37/21 s dátumom spísania, resp. podania reklamácie 08.04.2021 uviedol „Zamietnutá reklamácia - 9.4.'21“), 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 **100,- €**, (slovom: jedno sto 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-02470121.**

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 01.10.2021 a dňa 15.10.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v sídle spoločnosti DREVONA MARKET s. r. o., Výhonská 1, 835 10 Bratislava, IČO: 50 443 003 (ďalej aj „účastník konania“ alebo „predávajúci“), zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Mgr. E., evidovaného pod č. 533/2021 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 01.10.2021 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 15.10.2021.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Mgr. E., uplatnenú dňa 27.03.2021 (e-mailom, ktorý spotrebiteľka zaslala dňa 27.03.2021 z adresy e. na mailovú adresu r., ktorý tvorí prílohu k podnetu spotrebiteľky č. 533/2021, k predmetnej reklamácií predávajúci vystavil doklad – Reklamácia od zákazníka, Číslo reklamácie: 37/21 s dátumom spísania, resp. podania reklamácie 08.04.2021), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – posteľ REA GARY, Biela: 90x200 cm pravá (Objednávka č. 20141402/20 zo dňa 03.10. 2020 na výrobok posteľ Rea Gary, Biela: 90x200 cm pravá v hodnote 210 € a výrobok - ROLO 90x200 cm, rolovací rošt v hodnote 19 €, v celkovej hodnote 229€; Potvrdenka pre zákazníka zo dňa 03.10.2020 na sumu 50,00 €; Dodací list číslo 20219402 s dátumom vystavenia 10.10.2020, Potvrdenka pre zákazníka zo dňa 10.10.2021 na sumu 179,00 €, Záručný list REA GARY, ROLO cena s DPH 229 € s uvedeným dátumom zakúpenia 10.10.2020) dokladom Reklamácia č. 37/21 zo dňa 09.04.2021 (zaslaným spotrebiteľke e-mailom zo dňa 09.04.2021 z adresy r. na mailovú adresu spotrebiteľky e. ako i prostredníctvom pošty dňa 12.04.2021 (podacie číslo zásielky RF469107356SK)) zamietnutím bez odborného posúdenia (predávajúci zároveň v doklade Reklamácia od zákazníka, Číslo reklamácie: 37/21 s dátumom spísania, resp. podania reklamácie 08.04.2021 uviedol „Zamietnutá reklamácia - 9.4. '21“).

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 02.06.2022 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 03.06.2021.

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.

Dňa 06.06.2022 bol na mailovú adresu orgánu dozoru z adresy r. zaslaný e-mail (zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 07.06.2022), podpísaný p. D., vedúcou prevádzky (ďalej len „e-mail zo dňa 06.06.2022“), v ktorom sa uvádzalo, že obdržali oznámenie o začatí správneho konania zameraného na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Mgr. E., evidovaného pod č.

533/2021. Reklamácie riešila p. Mgr. J., ktorá medzičasom podala výpoveď v ich spoločnosti a neskôr po nej prácu prebrala pani S., ktorá taktiež situáciu s podanou reklamáciou nedoriešila a odišla z ich spoločnosti. Daná korešpondencia sa ku nej dostala až neskôr a tú bezodkladne riešila. Každú podanú reklamáciu a jej riešenie dôkladne prezrela a následne kontaktovala zákazníka. Zákazníčka zakúpila tovar posteľ REA GARY, biela 90x200 cm pravá + ROLO rošt (obj. 20141402/20 zo dňa 10.10.2020 v hodnote 229 €). Dňa 10.11.2020 prvýkrát reklamovala posteľ pod číslom 201/20 a do popisu poškodenia uviedla: po krátkom čase začala posteľ vŕzgať. Dňa 07.12.2020 bola u zákazníčky vykonaná obhliadka reklamovanej postele. Avšak pri obhliadke nebolo preukázané, že posteľ vŕzga no zistilo sa, že rošt postele bol nesprávne namontovaný s plastovými úchytkami. Technici zdemontovali plastové úchyty a rošt bol pripevnený skrutkami do predvŕtaných dier v rošte. Dňa 23.02.2021 podala zákazníčka opäť reklamáciu s rovnakým problémom. Reklamáciu spísali pod číslom 22/21. Montážnici opäť vykonali obhliadku, no ani tentokrát zákazníčka nepreukázala, že by posteľ vŕzgala no napriek tomu montážnici každú lamelu pripevnili o korpus postele. Posteľ po kontrole montážnikmi nevŕzgala. Tretíkrát bola podaná reklamácia na daný výrobok 08.04.2021, kde sa reklamácia zamietla a to z dôvodu, že z konštrukčného hľadiska posteľ nemá čo vŕzgať a ani pri jednej obhliadke nebolo zistené vŕzganie postele a to aj napriek tomu bol zákazníčke bezplatne napravený zle namontovaný rošt, neskôr pripevnená každá lamela o korpus postele. Po telefonickom dohovore so zákazníčkou sa dohodli, že jej bude vrátená suma v plnej výške. Dňa 22.11.2021 bol zákazníčke písaný mail, v ktorom ju žiadajú o číslo účtu a o vrátenie dokladov o kúpe. 23.11.2021 zákazníčka odpísala na ich mail v ktorom potvrdila, že súhlasí s vrátením peňazí. Dňa 25.11.2021 bol vykonaný odvoz reklamovanej postele a 26.11.2021 bola zákazníčke vrátená suma v plnej výške prevodom na ňou uvedený účet. V prílohe posielajú komunikáciu so zákazníkom a tiež dobropis vrátenia peňazí na tovar, ktorý zakúpila zákazníčka (t.j. prílohu e-mailu zo dňa 06.06.2022 tvorili doklady: Faktúra č. 2021058202 – Dobropis číslo pôvodného dokladu: 2021058502 zo dňa 25.11.2021 v sume 229 EUR, Reklamácia od zákazníka Číslo reklamácie 201/20, s dátumom spísania resp. podania reklamácie: 10.11.2020, Reklamácia od zákazníka Číslo reklamácie 22/21, s dátumom spísania resp. podania reklamácie: 23.02.2021, Reklamácia – vyjadrenie, podpísaný p. M., reklamačným referentom, E. zo dňa 26.02.2021, Podací lístok zo dňa 12.04.2021, podacie číslo RF469107356SK, Reklamácia od zákazníka, Číslo reklamácie: 37/21 s dátumom spísania, resp. podania reklamácie 08.04.2021, e-mail zo dňa 09.04.2021 zaslaným z adresy r. na mailovú adresu spotrebiteľky e., e-mailová komunikácia so spotrebiteľkou, a e-mail zo dňa 04.10.2021 zasielaný z adresy r. na adresu [ba@soi.sk](mailto:ba@soi.sk) a i.).

Dňa 04.10.2021 bol na mailovú adresu orgánu dozoru zaslaný e-mail (zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 05.10.2021), podpísaný p. S., reklamačným referentom (ďalej len „e-mail zo dňa 04.10.2021“) v ktorom sa uvádzalo, že v prílohe e-mailu posielala kópie dokladov k prešetrovanému prípadu spotrebiteľa č. 533/2021. Pani Mgr. J., ktorá všetky tri reklamácie vybavovala už nie je ich zamestnankyňou a preto nie je možné podať písomné stanovisko ku danej veci (prílohu e-mailu zo dňa 04.10.2021 tvorili doklady: Reklamácia od zákazníka Číslo reklamácie 201/20, s dátumom spísania resp. podania reklamácie: 10.11.2020, Reklamácia od zákazníka Číslo reklamácie 22/21, s dátumom spísania resp. podania reklamácie: 23.02.2021, list – Reklamácia č. 37/21 zo dňa 09.04.2021, Reklamácia od zákazníka, Číslo reklamácie: 37/21 s dátumom spísania, resp. podania reklamácie 08.04.2021, e-mail zo dňa 09.04.2021 zaslaným z adresy r. na mailovú adresu spotrebiteľky e.).

Dňa 05.10.2021 bol na mailovú adresu orgánu dozoru zaslaný e-mail (zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 06.10.2021), podpísaný p. S., reklamačným referentom (ďalej len „e-mail zo dňa 05.10.2021“), v ktorom sa uvádzalo, že dokladá ešte kópiu odborného posudku reklamačného referenta dodávateľa nábytku a podací lístok z odoslaného odborného posúdenia

odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie. Taktiež ešte dopĺňa písomné stanovisko ku reklamáci 22/21, ktoré jej poskytla vedúca predajne p. D.: Počas mesiaca marec bola predajňa pre maloobchod uzavretá kvôli lockdownu a do práce zamestnanci nastúpili až 12. týždeň (začínajúci 22.3.2021) kvôli prerábke predajne, kedy sa aj pokračovalo s vybavovaním reklamácie. Dátum obhliadky 25.3.2021 bol telefonicky dohodnutý a odsúhlasený pani B. (prílohu e-mailu zo dňa 05.10.2021 tvorili doklady: Reklamácia – vyjadrenie, podpísaný p. M., reklamačným referentom, E. zo dňa 26.02.2021, Podací lístok zo dňa 12.04.2021, podacie číslo RF469107356SK).

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 01.10.2021 osoba prítomná pri výkone kontroly p. S. uvidela, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 15.10.2021 osoba prítomná pri výkone kontroly p. S. uvidela, že záznam prevzala.

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 e-maile zo dňa 06.06.2022, v e-maile zo dňa 04.10.2021 a v e-maile zo dňa 05.10.2021 a k predloženým dokladom orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Spotrebiteľka si dňa 27.03.2021 uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – posteľ REA GARY, Biela: 90x200 cm pravá (Objednávka č. 20141402/20 zo dňa 03.10. 2020 na výrobok posteľ Rea Gary, Biela: 90x200 cm pravá v hodnote 210 € a výrobok - ROLO 90x200 cm, rolovací rošt v hodnote 19 €, v celkovej hodnote 229€), pričom predávajúci dokladom Reklamácia č. 37/21 zo dňa 09.04.2021 (zaslaným spotrebiteľke e-mailom zo dňa 09.04.2021 z adresy r. na mailovú adresu spotrebiteľky e. ako i prostredníctvom pošty dňa 12.04.2021 (podacie číslo zásielky RF469107356SK) vybavil reklamáciu zamietnutím bez odborného posúdenia. Preskúmaním dokladu Reklamácia – vyjadrenie, podpísaný p. M., reklamačným referentom, E., ktorý bol orgánu dozoru zaslaný v prílohe e-mailu zo dňa 05.10.2021 a v ktorom sa uvádzalo „*K reklamáci 017221 RE21000115 zo dňa 23.2.2021 na REA GARY: Biela: 90x200 cm pravá ... Týmto Vašu reklamáciu zamietame*“, bolo zistené, že predmetný doklad je datovaný ku dňu 26.02.2021, teda pred dátumom uplatnenia reklamácie zo strany spotrebiteľky dňa 27.03.2021. Taktiež je potrebné poukázať na skutočnosť, že predmetný doklad nespĺňa náležitosti v zmysle § 18a zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko v uvedenom doklade absentuje popis stavu výrobku (pre úplnosť orgán dozoru uvádza, že v zmysle § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada). Taktiež orgán dozoru poukazuje, že účastník konania žiadnym právne relevantným spôsobom nepreukázal, že osoba uvedená v doklade Reklamácia – vyjadrenie zo dňa 26.02.2021 – M. je niektorým zo subjektov uvedených v § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z. a teda je oprávnená na vydanie odborného posúdenia.

Na margo predloženého dobropisu t.j. dokladu - Faktúra č. 2021058202 – Dobropis číslo pôvodného dokladu: 2021058502 zo dňa 25.11.2021 v sume 229 EUR a komunikácie so spotrebiteľkou, orgán dozoru uvádza, že uvedené skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav. Účastník konania konaním opísaným vo výrokovvej časti rozhodnutia porušil povinnosť stanovenú zákonom o ochrane spotrebiteľa. Napriek uvedenému však orgán dozoru vzal skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci vrátil spotrebiteľke kúpnu cenu reklamovaného výrobku do úvahy a uvedenú skutočnosť zohľadnil v prospech účastníka konania pri rozhodovaní o výške uloženej pokuty.

Konaním účastníka konania, čo do dôsledku, došlo k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľky, nakoľko táto v čase vybavenia reklamácie nedisponovala všetkými dokladmi, resp. informáciami, na ktoré mala v zmysle zákona nárok. 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. Vzhľadom na skutočnosť, že v danom prípade došlo k uzavretiu predmetnej reklamácie bez potrebného odborného posúdenia, ako aj nevyhnutnosť a dôležitosť odborného posúdenia na rozhodnutie o zamietnutí reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy, nebol daný inštitút aplikovaný.

Ako však orgán dozoru uviedol v predchádzajúcom texte, správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že účastník konania následne pristúpil k vráteniu finančných prostriedkov vo výške kúpnej ceny výrobku (t.j. 229,00 eur) spotrebiteľke.

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 zmysle § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa odborné posúdenie musí obsahovať

- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
- b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku,
- c) popis stavu výrobku,
- d) výsledok posúdenia,
- e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

V zmysle § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada.

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 výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového

stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 01.10.2021 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 15.10.2021, z e-mailu zo dňa 06.06.2022, z e – mailu zo dňa 05.10.2021 a z e-mailu zo dňa 04.10.2021 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 súlade so zákonom stanoveným postupom. Účelom zákonnej úpravy podmieňujúcej zamietnutie vady doloženým odborným posúdením je poskytnúť spotrebiteľovi informácie umožňujúce mu objektívne posúdiť oprávnenosť zamietnutia reklamácie. Bez odborného posúdenia je spotrebiteľovi znemožnené posúdiť odôvodnenosť zamietnutia reklamácie predávajúcim, pričom zákonom predpísané vyhotovenie odborného posúdenia má nezastupiteľný význam v prípade uplatňovania ďalších práv spotrebiteľa v súvislosti so zamietnutou reklamáciou. Uvedeným konaním je tak marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jednými z chránených práv spotrebiteľa sú práve ochrana ekonomických záujmov a právo spotrebiteľa na informácie. Orgán dozoru však v prospech účastníka konania vzal pri určovaní výšky pokuty do úvahy skutočnosť, že účastník konania spotrebiteľke vrátil kúpnu cenu reklamovaného výrobku vo výške 229 EUR (uvedené vyplýva z dokladu - Faktúra č. 2021058202 – Dobropis číslo pôvodného dokladu: 2021058502 zo dňa 25.11.2021 v sume 229 EUR).

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, 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.