

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/0259/01/2021**

dátum: **21.07.2022**

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: **MARKETING INVESTMENT GROUP SLOVAKIA s. r. o.,**
Michalská 7, 811 01 Bratislava, IČO: 47 652 454,

kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 02.11.2021,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **pri zamietnutí reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že reklamácia spotrebiteľky p. N., zameraná na kvalitatívne nedostatky výrobku – *NIKE WMNS AIR FORCE 1 '07 ESS (AO2132801)* v hodnote 61,19 €, zakúpeného dňa 01.08.2019 (Faktúra č. SNL/FS/2019/08/00067 s dátumom predaja dňa 01.08.2019; objednávka č. SK-14577850-01), uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy, a to reklamačným listom s dátumom vykonania reklamácie dňa 14.05.2021 (podľa vyjadrenia účastníka konania (list „Zaslanie požadovaných dokladov – výzva č. 1“ zo dňa 17.11.2021) bol predmetný reklamačný list spolu s reklamovaným výrobkom predávajúcemu zaslaný dňa 14.05.2021 a doručený dňa 17.05.2021 – doklad: print screen zo systému sledovania zásielok (podacie číslo zásielky: DA106790790SK)), bola vybavená listom označeným ako „Reklamačné konanie“ zo dňa 28.05.2021 (Číslo reklamácie: PR/2021/05/08205) zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 7** 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 **200,- €**, (slovom: dvesto 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-02590121.

O d ô v o d n e n i e

Za účelom prešetrenia opodstatnenosti podnetu spotrebiteľky p. N., evidovaného pod č. 726/2021, mali dňa 29.10.2021 inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej len „orgán dozoru“) vykonať kontrolu v sídle spoločnosti MARKETING INVESTMENT GROUP SLOVAKIA s. r. o., Michalská 7, 811 01 Bratislava, IČO: 47 652 454 (ďalej len „účastník konania“). Z dôvodu, že na uvedenej adrese sa spoločnosť nenachádzala, kontrola nebola vykonaná. Následne bol účastník konania za účelom prešetrenia predmetného podnetu spotrebiteľky a dodržiavania 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“) vyzvaný prostredníctvom výzvy zo dňa 02.11.2021, aby predložil požadované doklady na orgán dozoru. Účastník konania následne prostredníctvom e-mailu zaslaného dňa 17.11.2021 z e-mailovej adresy K. doručil orgánu dozoru doklady potrebné k došetreniu predmetného podnetu spotrebiteľky.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že reklamácia spotrebiteľky p. N., zameraná na kvalitatívne nedostatky výrobku – *NIKE WMNS AIR FORCE 1 '07 ESS (AO2132801)* v hodnote 61,19 €, zakúpeného dňa 01.08.2019 (Faktúra č. SNL/FS/2019/08/00067 s dátumom predaja dňa 01.08.2019; objednávka č. SK-14577850-01), uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy, a to reklamačným listom s dátumom vykonania reklamácie dňa 14.05.2021 (podľa vyjadrenia účastníka konania (list „Zaslanie požadovaných dokladov – výzva č. 1“ zo dňa 17.11.2021) bol predmetný reklamačný list spolu s reklamovaným výrobkom predávajúcemu zaslaný dňa 14.05.2021 a doručený dňa 17.05.2021 – doklad: print screen zo systému sledovania zásielok (podacie číslo zásielky: DA106790790SK)), bola vybavená listom označeným ako „Reklamačné konanie“ zo dňa 28.05.2021 (Číslo reklamácie: PR/2021/05/08205) zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 7 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 22.06.2022 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 23.06.2022.

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.

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 17.11.2021 bolo orgánu dozoru prostredníctvom e-mailu odoslaného z e-mailovej adresy K. zaslané vyjadrenie označené ako „Zaslanie požadovaných dokladov – výzva č. 1“ zo dňa 17.11.2021, v ktorom p. M. uviedla, že v mene spoločnosti Marketing Investment Group Slovakia s.r.o., odpovedajúc na výzvu zo dňa 2. novembra 2021 r. týkajúcu sa predloženia dokumentov týkajúcich sa reklamácie zloženej paňou N. (ďalej ako: „Klientka“), v prílohe

posiela scany požadovaných dokumentov. Zároveň uvádza, že Spoločnosť uzatvorila prostredníctvom stránky www.sizeer.sk dňa 1. augusta 2019 s Klientkou zmluvu o predaji obuvi NIKE WMNS AIR FORCE 1 '07 ESS v cene 61,19 €. Dňa 14. mája 2021 Klientka poslala na adresu Spoločnosti zásielku obsahujúcu reklamačný list týkajúci sa zakúpenej obuvi spolu s predmetnou obuvou. Zásielka bola Spoločnosti doručená dňa 17. mája 2021, čo potvrdzuje screen zo systému Slovenskej pošty slúžiacemu k sledovaniu zásielky. Po dôkladnej kontrole predmetného páru obuvi bolo zistené, že ide o úplne nepodloženú a neopodstatnenú reklamáciu, pretože vyššie uvedené poškodenie vzniklo mechanickým spôsobom počas používania. Obuv bola nosená 22 mesiacov a poškodenie, ktoré vzniklo je adekvátne dobe používania. Poškodenia vzniknuté po tak dlhej dobe nie sú vady, ale zmeny spôsobené používaním a mechanickým poškodením zavineným užívateľom. Pani M. ďalej uviedla, že prikladá znalecký posudok k reklamácií vyhotovený dňa 28. mája 2021, ktorý obsahuje vyššie uvedené stanovisko Spoločnosti v tejto veci. Posudok bol doručený Klientke spolu s reklamovaným predmetným párom obuvi dňa 2. júna 2021, čoho dôkazom je priložený v prílohe screen zo systému špedičnej spoločnosti DPD slúžiacemu k sledovaniu zásielky, pomocou ktorého Spoločnosť zásielku doručila Klientke. V prílohe predmetného vyjadrenia boli zároveň orgánu dozoru zaslané nasledovné doklady: reklamačný list; „Reklamačný protokol č.: PR/2021/05/08205“; list označený ako „Reklamačné konanie“ zo dňa 15.11.2021; print screen zo systému sledovania zásielok; print screen „Numer paczki – 13369600473592“ a print screen zo systému.

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 predmetnom vyjadrení označenom ako „Zaslanie požadovaných dokladov – výzva č. 1“ zo dňa 17.11.2021, orgán dozoru uvádza, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať zákonom o ochrane spotrebiteľa stanovený proces vybavenia reklamácie. K tvrdeniu p. M., že po dôkladnej kontrole predmetného páru obuvi bolo zistené, že ide o úplne nepodloženú a neopodstatnenú reklamáciu, pretože vyššie uvedené poškodenie vzniklo mechanickým spôsobom počas používania, a tiež k tvrdeniu, že obuv bola nosená 22 mesiacov a poškodenie, ktoré vzniklo je adekvátne dobe používania, a poškodenia vzniknuté po tak dlhej dobe nie sú vady, ale zmeny spôsobené používaním a mechanickým poškodením zavineným užívateľom, orgán dozoru uvádza, že Slovenská obchodná inšpekcia posudzuje formálny postup reklamačného konania a nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie, ani neposudzuje, či bol daný dôvod na zamietnutie reklamácie zo strany predávajúceho. Orgán dozoru kontroluje, či bol dodržaný zákonom o ochrane spotrebiteľa stanovený proces vybavenia reklamácie, v danom prípade, či predávajúci dodržal povinnosť pri zamietnutí reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Uvedená povinnosť nebola zo strany účastníka konania dodržaná, keďže reklamácia výrobku – *NIKE WMNS AIR FORCE 1 '07 ESS (AO2132801)* v hodnote 61,19 €, zakúpeného dňa 01.08.2019, uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy, a to reklamačným listom s dátumom vykonania reklamácie dňa 14.05.2021 (podľa vyjadrenia účastníka konania (list „Zaslanie požadovaných dokladov – výzva č. 1“ zo dňa 17.11.2021) bol predmetný reklamačný list spolu s reklamovaným výrobkom predávajúcemu zaslaný dňa 14.05.2021 a doručený dňa 17.05.2021 – doklad: print screen zo systému sledovania zásielok (podacie číslo zásielky: DA106790790SK)) bola vybavená listom označeným ako „Reklamačné konanie“ zo dňa 28.05.2021 (Číslo reklamácie: PR/2021/05/08205) zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľka zaslať výrobok na odborné posúdenie. V zmysle § 18 ods. 7 zákona

o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. K tvrdeniu p. M., že prikladá znalecký posudok k reklamácií vyhotovený dňa 28. mája 2021, ktorý obsahuje vyššie uvedené stanovisko Spoločnosti v tejto veci, orgán dozoru uvádza, že v danom prípade orgánu dozoru nebol predložený znalecký posudok, ale doklady: reklamačný list; „Reklamačný protokol č.: PR/2021/05/08205“; list označený ako „Reklamačné konanie“ zo dňa 15.11.2021 (s dátumom nahlásenia reklamácie dňa 28.05.2021); print screen zo systému sledovania zásielok; print screen „Numer paczki – 13369600473592“ a print screen zo systému. Napriek vyššie uvedenému však orgán dozoru považuje za potrebné uviesť, že vzhľadom k tomu, že sa jednalo o reklamáciu výrobku uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy, je právne irelevantné prípadné vypracovanie znaleckého posudku, resp. odborného posúdenia, na základe ktorého bola reklamácia zamietnutá, keďže povinnosť zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia sa v zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa viaže iba na reklamáciu výrobku, ktorá bola uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy. Zamietnutie reklamácie na základe odborného posúdenia nenahrádza povinnosť stanovenú v § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa. Vypracovanie odborného posúdenia v prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, je tak možno hodnotiť ako postup predávajúceho nad rámec stanovený zákonom, avšak nie je ospravedlniteľným dôvodom neplnenia povinnosti uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Orgán dozoru s poukazom na znenie ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa taktiež považuje za potrebné uviesť, že má za to, že predmetné ustanovenie vzhľadom na zistený protiprávny skutkový stav nie je možné aplikovať. Účastník konania sa konaním opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dopustil porušenia formálnej stránky reklamačného konania, keď reklamáciu spotrebiteľky uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy, zamietol bez uvedenia, komu môže spotrebiteľka zaslať výrobok na odborné posúdenie. Uvedeným konaním, čo do dôsledku, došlo k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľky, nakoľko spotrebiteľke nebola v súlade so zákonom kladenými požiadavkami poskytnutá informácia o tom, komu môže spotrebiteľka zaslať výrobok na odborné posúdenie, v dôsledku čoho došlo k ohrozeniu jej práva na informácie, ako aj ochranu ekonomických záujmov. 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.

V zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

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 správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole, z vyjadrenia označeného ako „Zaslanie požadovaných dokladov – výzva č. 1“ zo dňa 17.11.2021 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. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov a 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 dodržiavať zákonom stanovený formálny postup pri vybavovaní reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku. Nedodržaním formálneho postupu pri vybavovaní reklamácie bol znížený rozsah práv spotrebiteľky, ktorý jej priznáva zákon o ochrane spotrebiteľa. V prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy, bol predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľke p. N. jednu zo základných informácií potrebných k uplatňovaniu svojich zákonných práv, a to uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľka zaslať výrobok na odborné posúdenie. Vo výroku opísanom konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie, ako aj 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 a 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.