

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/0039/01/2022

dátum: 30.09.2022

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: **D-Family s. r. o.**, Záhradnícka 46/A, 821 08 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 52 284 310,

kontrola vykonaná dňa 17.01.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, a to na základe dokladov predložených orgánu dohľadu zo strany účastníka konania na základe výzvy zo dňa 29.11.2021,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vrátiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. D., ktorá odstúpila od zmluvy (objednávka č. 2021004177 zo dňa 26.08.2021, tovar: Dámská kabela – batoh skořicová F-8522, Kód: 7527 v hodnote 319,00 Kč, GLS 89,00 Kč, dobírkou 26,00 Kč, v celkovej hodnote 434,00 Kč, zakúpený prostredníctvom internetového obchodu www.k., Faktúra – Daňový doklad č. 2021003885) prostredníctvom e-mailu (odoslaného z e-mailovej adresy d. na adresu i.) zo dňa 04.09.2021 (taktiež bol zo strany účastníka konania predložený Formulár na reklamáciu a vrátení zboží: na vrátené zboží: kód 7527, Číslo faktúry/objednávky obj. 2021004177, pričom prijatie vráteného tovaru predávajúcim bolo spotrebiteľke potvrdené e-mailom zaslaným z adresy i. na adresu d. dňa 13.09.2021), všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, nakoľko účastník konania síce vrátil spotrebiteľke kúpnu cenu za tovar – Dámská kabela – batoh skořicová F-8522, kód: 7527 vo výške 319,00 Kč dňa 17.09.2021 (uvedená skutočnosť vyplýva z dokladu Detail pohybu – Bezhotovostná platba ID operácie 23878773653), avšak účastník konania nepreukázal vrátenie finančnej čiastky vo výške 115,- Kč, t.j. platby za GLS 89,00 Kč, dobierku 26,00 Kč, čím došlo k porušeniu **§ 9 ods. 1** zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy

uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) 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 **350,-€**, (slovom: tristopäťdesiat 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-00390122.

O d ô v o d n e n i e

Za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľky p. D., evidovaného pod č. 899/2021 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 (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“) bol účastníka konania spoločnosť D-Family s. r. o., Záhradnícka 46/A, 821 08 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 52 284 310 (ďalej aj „účastník konania“ alebo „predávajúci“), Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej len „orgán dohľadu“) vyzvaný na predloženie požadovaných dokladov potrebných k prešetreniu predmetného podnetu. Výsledok vykonanej kontroly bol na základe predložených dokladov orgánu dohľadu zo strany účastníka konania (doklady od účastníka konania boli orgánu dohľadu doručené prostredníctvom pošty dňa 07.12.2021, a to na základe výzvy zo dňa 29.11.2021, ktorou orgán dohľadu vyzval účastníka konania na predloženie dokladov potrebných k prešetreniu podnetu spotrebiteľky p. D., evidovaného pod č. 899/2021) spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 17.01.2022 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj. Inšpekčný záznam zo dňa 17.01.2022 bol účastníkovi konania doručený dňa 27.01.2022.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. D., ktorá odstúpila od zmluvy (objednávka č. 2021004177 zo dňa 26.08.2021, tovar: Dámska kabela – batoh skořicová F-8522, Kód: 7527 v hodnote 319,00 Kč, GLS 89,00 Kč, dobírkou 26,00 Kč, v celkovej hodnote 434,00 Kč, zakúpený prostredníctvom internetového obchodu www.k., Faktúra – Daňový doklad č. 2021003885) prostredníctvom e-mailu (odoslaného z e-mailovej adresy d. na adresu i.) zo dňa 04.09.2021 (taktiež bol zo strany účastníka konania predložený Formulár na reklamáciu a vrátení zboží: na vrátené zboží: kód 7527, Číslo faktúry/objednávky obj. 2021004177, pričom prijatie vráteného tovaru predávajúcim bolo spotrebiteľke potvrdené e-mailom zaslaným z adresy i. na adresu d. dňa 13.09.2021), všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, nakoľko účastník konania síce vrátil spotrebiteľke kúpnu cenu za tovar – Dámska kabela – batoh skořicová F-8522, kód: 7527 vo výške 319,00 Kč dňa 17.09.2021 (uvedená skutočnosť vyplýva z dokladu Detail pohybu – Bezhotovostná platba ID operácie 23878773653), avšak účastník konania nepreukázal vrátenie finančnej čiastky vo výške 115,- Kč, t.j. platby za GLS 89,00 Kč, dobierku 26,00 Kč.

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 26.08.2022 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 02.09.2022.

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 o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dohľadu nevyjadril, zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Dňa 07.12.2021 bol orgánu dohľadu prostredníctvom pošty doručený list zo dňa 06.12.2021 označený ako Reakcia na výzvu k podnetu spotrebiteľa č. 899/2021 (naše číslo 4631/2/2021, č. sl. p. OVD/166 (ďalej len „vyjadrenie k podnetu“), v ktorom sa uvádzalo, že k uvedenému podnetu spotrebiteľa č. 899/2021 zasielajú ich stanovisko a to, že podľa Obchodných podmienok nemajú povinnosť vrátenia nákladov vynaložených pri vrátení alebo reklamácií tovaru. K uvedenému podnetu č. 899/2021 v prílohe zasielajú všetky požadované doklady. Prílohu vyjadrenia k podnetu tvorili doklady: Objednávka č. 2021004177 zo dňa 26.08.2021, Faktúra – Daňový doklad č. 2021003885, Opravný daňový doklad 2021000033 s dátumom vystavenia 13.09.2021, Detail pohybu – Bezhotovostná platba ID operácie 23878773653, Formulár na reklamáciu a vrátení zboží: na vrátené zboží: kód 7527, Číslo faktúry/objednávky obj. 2021004177, Obchodné podmienky, e – mailová komunikácia so spotrebiteľkou.

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.

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení k podnetu orgán dohľadu uvádza, že predmetné skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav. V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci 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. V zmysle § 10 ods. 7 cit. zákona okrem povinností uvedených v odsekoch 1, 3 až 5 a § 9 ods. 3 uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy nesmie mať za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa. V prípade odstúpenia od zmluvy spotrebiteľom v režime zákona č. 102/2014 Z. z. dochádza k zániku zmluvy ex tunc, teda od počiatku, pričom zmluvné stany sú povinné si vrátiť (s výnimkou vyššie uvedených situácií) poskytnuté plnenia. V danom prípade tak bol účastník konania ako predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľke všetky platby t.j. vrátane finančnej čiastky vo výške 115,- Kč, t.j. platby za GLS 89,00 Kč, dobierku 26,00 Kč. Vrátenie uvedenej čiastky však do času vydania tohto rozhodnutia účastník konania nepreukázal.

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

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

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 inšpekčnom zázname zo dňa 17.01.2022 spísanom na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, na základe predložených dokladov orgánu dohľadu zo strany účastníka konania (doklady od účastníka konania boli orgánu dohľadu doručené prostredníctvom pošty dňa 07.12.2021, a to na základe výzvy zo dňa 29.11.2021, ktorou orgán dohľadu vyzval účastníka konania na predloženie dokladov potrebných k prešetreniu podnetu spotrebiteľky p. D., evidovaného pod č. 899/2021) a vyjadrenia k podnetu.

V zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu pri určení výšky pokuty prihliadol najmä na závažnosť zisteného protiprávneho konania a následky protiprávneho konania. V prípade nedodržania zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., dochádza k neoprávnenému zadržaniu finančných prostriedkov spotrebiteľky, ktoré spotrebiteľka vynaložila na kúpu tovaru, a tým aj k zásahu do jej ekonomických záujmov. So zreteľom na čas trvania protiprávneho konania orgán dohľadu prihliadol na skutočnosť, že k odstúpeniu od zmluvy zo strany spotrebiteľky došlo dňa 04.09.2021, avšak účastník konania vrátenie finančnej čiastky vo výške 115,- Kč, t.j. platby za GLS 89,00 Kč a dobierku 26,00 Kč do času vydania rozhodnutia nepreukázal. Správny orgán v prospech účastníka konania zohľadnil skutočnosť, že účastník konania vrátil spotrebiteľke kúpnu cenu za tovar – Dámska kabela – batoh skořicová F-8522, kód: 7527 vo výške 319,00 Kč dňa 17.09.2021, t.j. v zákonom stanovenej lehote. Vzhľadom k uvedeným skutočnostiam bola účastníkovi konania uložená pokuta na spodnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dohľadu pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja tovaru na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili.

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

Poučenie:

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

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **P/0047/01/2022**

dátum: **16.09.2022**

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: **Oľga Hudáková - CLOTEX**, Trnavské mýto podchod, stánok č. 5, 831 04 Bratislava-Nové Mesto, IČO: 41227191,

kontrola vykonaná dňa 09.11.2021 v prevádzkarni Oľga Hudáková - CLOTEX, Obchodná 22, Bratislava a následne dňa 11.02.2022 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** – v súvislosti s vykonanou kontrolou a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Ing. M., uplatnenú listom označeným ako „Reklamácia č. zák.4395375 – oprava kožucha bizam“ zo dňa 13.12.2020, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 18.12.2020 (podací lístok č. RF263987197SK zo dňa 16.12.2020; výpis zo sledovania zásielok Slovenskej pošty), zameranú na kvalitatívne nedostatky poskytnutej služby – úprava kožucha („paragón“ č. 4395375 zo dňa 23.11.2020), 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 **350,- €**, (slovom: tristopäťdesiat eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukázkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00470122.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.11.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej len „orgán dozoru“) kontrolu v prevádzkarni Oľga Hudáková - CLOTEX, Obchodná 22, Bratislava, ktorú prevádzkuje podnikateľský subjekt Oľga Hudáková – CLOTEX, Trnavské mýto podchod, stánok č. 5, 831 04 Bratislava-Nové Mesto, IČO: 41227191 (ďalej len „účastník konania“), zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Ing. M., evidovaného pod č. 464/2021 a 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“). Účastník konania zaslal orgánu dozoru dňa 17.11.2021 z e-mailovej adresy h. vyjadrenie k predmetnému podnetu spotrebiteľky. Následne na základe oznámenia k podnetu č. 464/2021 zo dňa 11.01.2022 boli orgánu dozoru zo strany spotrebiteľky z e-mailovej adresy j. zaslané dňa 25.01.2022 doplňujúce doklady potrebné k došetreniu predmetného podnetu spotrebiteľky evidovaného pod č. 464/2021. Výsledok z vykonanej kontroly je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 09.11.2021 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 11.02.2022 (predmetný inšpekčný záznam bol spísaný na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj).

V súvislosti s vykonanou kontrolou a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Ing. M., uplatnenú listom označeným ako „Reklamácia č. zák.4395375 – oprava kožucha bizam“ zo dňa 13.12.2020, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 18.12.2020 (podací lístok č. RF263987197SK zo dňa 16.12.2020; výpis zo sledovania zásielok Slovenskej pošty), zameranú na kvalitatívne nedostatky poskytnutej služby – úprava kožucha („paragón“ č. 4395375 zo dňa 23.11.2020), 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 27.07.2022 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 12.08.2022.

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 bol orgánu dozoru z e-mailovej adresy h. zaslaný e-mail s predmetom „Ol'ga Hudáková – CLOTEX – Vyjadrenie k Podnetu č. 464/2021“ v ktorom, účastník konania uviedol, že zákazníčka P. si k nim prišla dať upraviť kožuch, úprava spočívala v zužovaní po bokoch, úprave rukávov a prešitie gombíkov. Práca sa realizovala, zákazníčka si prišla kožuch prebrať, pri preberaní si kožuch vyskúšala a povedala, že kožuch jej sedí, ale že gombíky sú prešité príliš natesno, tak sa dohodli, že gombíky posunú, zákazníčka odišla, na ďalší deň prišla a skúšala si ho znova, bola spokojná, všetko sedelo a kožuch si prevzala a odišla, na ďalší deň sa vrátila s tým, že sa v tom kožuchu necíti dobre a chcela, aby jej vydali aj zvyšok materiálu, na čo jej odpovedali, že keďže tam bola malá úprava len o pár centimetrov, tak žiadny materiál sa z kožuchu nestrihal, tým pádom z kožuchu nemali žiadny materiál, zákazníčka tomu neverila, tak vypárali kúsok podšívky, aby zákazníčke ukázali, že tam materiál stále má a nič nebolo odstrihnuté, na čo zákazníčka súhlasila a odišla s tým, že jej ešte zašili podšívku, na ďalší deň prišla a zobrala si kožuch a to bola všetka komunikácia so zákazníkom. Účastník konania ďalej uviedol, že zákazníčka o žiadnej reklamacii nahovorila ani žiadnu reklamáciu nepodala, taktiež neobdržali žiadnu reklamáciu poštou ani inou cestou, preto boli prekvapení, keď k nim do prevádzky prišla kontrola v danej veci. Účastník konania ďalej uviedol, že ešte

toto im povedala zákazníčka na začiatku, keď k ním prišla, že už obehala veľa krajčírskiev, ale nikde nebola spokojná, a že tie krajčírstva už nefungujú, vraj sa o to postarala. Účastník konania na záver uviedol, že tak ak je to pravda, tak si má orgán dozoru preveriť podania zákazníčky, je možné, že to robí pravidelne.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 09.11.2021, pri výkone kontroly prítomná p. Oľga Hudáková uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie. Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

Ku skutočnostiam uvádzaným účastníkom konania v e-maile s predmetom „Oľga Hudáková – CLOTEX – Vyjadrenie k Podnetu č. 464/2021“, zaslanom orgánu dozoru dňa 17.11.2021 z e-mailovej adresy h., orgán dozoru uvádza, že skutočnosti uvádzané v predmetnom vyjadrení (e-maile) nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav uvedený vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. K tvrdeniu účastníka konania, že zákazníčka o žiadnej reklamácií nahovorila ani žiadnu reklamáciu nepodala, taktiež neobdržali žiadnu reklamáciu poštou ani inou cestou, preto boli prekvapení, keď k ním do prevádzky prišla kontrola v danej veci, orgán dozoru uvádza, že z predložených dokladov je zrejmé, že spotrebiteľka p. Ing. M. si reklamáciu poskytnutej služby – úprava kožucha, uplatnila listom označeným ako „Reklamácia č. zák.4395375 – oprava kožucha bizam“ zo dňa 13.12.2020, pričom z výpisu zo sledovania zásielok Slovenskej pošty je zrejmé, že predmetný list bol účastníkovi konania doručený dňa 18.12.2020 (podací lístok č. RF263987197SK zo dňa 16.12.2020). Účastník konania nepreukázal vybavenie predmetnej reklamácie spotrebiteľky p. Ing. M. v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. K tvrdeniu účastníka konania, týkajúceho sa vyjadrení spotrebiteľky (že navštívila veľa krajčírskiev, ale nikde nebola spokojná, že tie krajčírstva už nefungujú, vraj sa o to postarala), orgán dozoru uvádza, že uvedené nie je pre posúdenie skutkového stavu popísaného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia právne relevantné a nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. 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

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. Pri hodnotení dôkazov orgán dozoru vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 09.11.2021 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 11.02.2022, z vyjadrenia účastníka konania (e-mail s predmetom „Ol'ga Hudáková – CLOTEX – Vyjadrenie k Podnetu č. 464/2021“, zaslaný orgánu dozoru dňa 17.11.2021 z e-mailovej adresy h.) 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: **D/0051/01/2022**

dátum: **30.09.2022**

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 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: **IKEA Bratislava, s.r.o.**, Ivanská cesta 18, 821 04 Bratislava,
IČO: 35 849 436,

kontrola vykonaná dňa 29.03.2022 v sídle spoločnosti **IKEA Bratislava, s.r.o.**, Ivanská cesta 18, 821 04 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vrátiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov** – v súvislosti s vykonanou kontrolou a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. M., ktorá dňa 24.11.2020 v súlade s § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., t.j. pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy v prípade zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, odstúpila od zmluvy týkajúcej sa výrobku *HEDRA uchyť 32 mm antracit 2ks* v množstve 6ks v hodnote 23,94 € (3,99 €/ks), vyzdvihnutia tovaru v hodnote 2,00 € a „Pick up Point“ v hodnote 2,90 € - celková hodnota objednávky 28,84 € (doklad „Objednávka“ s dátumom vytvorenia dňa 21.11.2020 - objednávka č. 1139417042 zo dňa 21.11.2020), a to prostredníctvom e-mailu zaslaného dňa 24.11.2020 (print screen e-mailovej komunikácie s predmetom „Reklamačný záznam číslo 2033045“), pričom účastník konania zaevidoval prijatie predmetného e-mailu dňa 26.11.2020 (doklad označený ako „Záznam o prípade“ – Prípád č.: 489-2033045 - História SAC udalostí), všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, čím došlo k porušeniu **§ 9 ods. 1** zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) 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 **450,-€**, (slovom: štyristopäťdesiat 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-00510122.

O d ô v o d n e n i e

Za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľky p. M. (v doklade „Zhrnutie objednávky“ predloženom spotrebiteľkou je uvedená adresa miesta vyzdvihnutia K.), evidovaného pod č. 49/2021 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 (ďalej aj „zákon č. 102/2014 Z. z.“), bol účastník konania - spoločnosť IKEA Bratislava, s.r.o., Ivanská cesta 18, 821 04 Bratislava, IČO: 35 849 436 (ďalej aj „účastník konania“), Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dohľadu“) vyzvaný na predloženie požadovaných dokladov potrebných k prešetreniu predmetného podnetu. Účastník konania zaslal doklady potrebné k došetreniu predmetného podnetu spotrebiteľky, evidovaného pod č. 49/2021, prostredníctvom e-mailu zaslaného dňa 18.02.2022 z e-mailovej adresy m. Následne za účelom došetrenia predmetného podnetu spotrebiteľky bola dňa 29.03.2022 vykonaná kontrola v sídle účastníka konania (Ivanská cesta 18, 821 04 Bratislava), pričom výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 29.03.2022. Účastník konania následne zaslal orgánu dohľadu doplňujúce doklady, a to prostredníctvom e-mailu zaslaného dňa 01.04.2022 z e-mailovej adresy m.

V súvislosti s vykonanou kontrolou a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. M., ktorá dňa 24.11.2020 v súlade s § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., t.j. pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy v prípade zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, odstúpila od zmluvy týkajúcej sa výrobku *HEDRA uchyť 32 mm antracit 2ks* v množstve 6ks v hodnote 23,94 € (3,99 €/ks), vyzdvihnutia tovaru v hodnote 2,00 € a „Pick up Point“ v hodnote 2,90 € - celková hodnota objednávky 28,84 € (doklad „Objednávka“ s dátumom vytvorenia dňa 21.11.2020 - objednávka č. 1139417042 zo dňa 21.11.2020), a to prostredníctvom e-mailu zaslaného dňa 24.11.2020 (print screen e-mailovej komunikácie s predmetom „Reklamačný záznam číslo 2033045“), pričom účastník konania zaevidoval prijatie predmetného e-mailu dňa 26.11.2020 (doklad označený ako „Záznam o prípade“ – Prípád č.: 489-2033045 - História SAC udalostí), všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

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 26.08.2022 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 06.09.2022.

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 dohľadu nevyjadril a zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Dňa 18.02.2022 bol z e-mailovej adresy m. zaslaný list označený ako „Vyjadrenie k zaslaniu požadovaných dokladov – výva č.1“ zo dňa 17.02.2022, v ktorom p. M.) k podnetu evidovanému pod č. 49/2021 uviedol, že v prípade podania č. 49/2021, spotrebiteľky M. z technických príčin peniaze vo výške 4,90 EUR oneskorene vrátili dňa 14.1.2021. P. M. ďalej uviedol, že v prílohe orgán dohľadu nájde informácie o celom postupe vrátenia peňazí. Ďalej p. M. uviedol, že na záver chcú ešte doplniť, že predlžovanie riešení reklamácií bolo spôsobené ľudským faktorom – nedostatkom spôsobilých pracovníkov a nákazy COVID – 19. Spolu s predmetným listom označeným ako „Vyjadrenie k zaslaniu požadovaných dokladov – výva č.1“ zo dňa 17.02.2022 bol orgánu dohľadu k podnetu evidovanému pod č. 49/2021 zaslaný aj doklad označený ako „Záznam o prípade“ (prípád č.: 489-2033045) a doklad „Objednávka“ s dátumom vytvorenia dňa 21.11.2020 (objednávka č. 1139417042 zo dňa 21.11.2020).

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 29.03.2022 pri výkone kontroly prítomná p. E. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Dňa 01.04.2022 bol orgánu dohľadu z e-mailovej adresy m, zaslaný e-mail, v ktorom p. M.) uviedol, že chce týmto reagovať na inšpekčný záznam zo dňa 29.3.2022 v súvislosti s došetrením podania spotrebiteľa č. 49/2021 a č. 149/2021. Ďalej p. M. uviedol, že v prípade týchto podaní v prílohe pripája vyjadrenie finančného oddelenia o dátume vrátenia peňažných prostriedkov. Kde je pri podaní č. 49/2021 uvedené vrátenie čiastky 28,84 EUR dňa 23.1.2021. Ďalej v prípade podania 149/2021 je uvedené vrátenie čiastky 229,- EUR dňa 4.2.2021. P. M. ďalej uviedol, že uvedené informácie v prílohe sú súčasťou elektronickeho výpisu z Tatra Banky a Raiffeisen banky. Na záver p. M. uviedol, že v prípade ďalších otázok ho má orgán dohľadu kontaktovať priamo na mail alebo telefonicky. Ako príloha predmetného e-mailu bol orgánu dohľadu k podnetu evidovanému pod č. 49/2021 zaslaný e-mail, ktorý bol dňa 31.03.2022 odoslaný p. M. z e-mailovej adresy t.

K jednotlivým vyjadreniam orgán dozoru uvádza, že p. M. zistený protiprávny skutkový stav žiadnym právne relevantným spôsobom nespochybnil. V súvislosti s vykonanou kontrolou a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. M., ktorá dňa 24.11.2020 v súlade s § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., t.j. pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy v prípade zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, odstúpila od zmluvy týkajúcej sa výrobku *HEDRA uchyť 32 mm antracit 2ks* v množstve 6ks v hodnote 23,94 € (3,99 €/ks), vyzdvihnutia tovaru v hodnote 2,00 € a „Pick up Point“ v hodnote 2,90 € - celková hodnota objednávky 28,84 € (doklad „Objednávka“ s dátumom vytvorenia dňa 21.11.2020 - objednávka č. 1139417042 zo dňa 21.11.2020), a to prostredníctvom e-mailu zaslaného dňa 24.11.2020 (print screen e-mailovej komunikácie s predmetom „Reklamačný záznam číslo 2033045“), pričom účastník konania zaevidoval

prijatie predmetného e-mailu dňa 26.11.2020 (doklad označený ako „Záznam o prípade“ – Prípád č.: 489-2033045 - História SAC udalostí), všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Orgán dohľadu poukazuje, že p. M. v liste označenom ako „Vyjadrenie k zaslaní požadovaných dokladov – výva č.1“ zo dňa 17.02.2022 okrem iného uviedol, že: „*V prípade podania č. 49/2021, spotrebiteľky M. sme z technických príčin peniaze vo výške 4,90 EUR oneskorene vrátili dňa 14.1.2021*“, pričom v e-maile zaslanom orgánu dohľadu dňa 01.04.2022 z e-mailovej adresy m. okrem iného uviedol, že: „*V prípade týchto podaní Vám v prílohe pripájam vyjadrenie finančného oddelenia o dátume vrátenia peňažných prostriedkov. Kde je pri podaní č. 49/2021 uvedené vrátenie čiastky 28,84 EUR dňa 23.1.2021.*“ Orgán dohľadu taktiež poukazuje, že z predloženého dokladu - print screen s popisom „Obj. online 1139417042 P. – vratene cez platobnú branu, spracovanie v RBI banke (avizo z banky)“, ktorý tvorí prílohu predmetného e-mailu zaslaného orgánu dohľadu dňa 01.04.2022 z e-mailovej adresy m., nie je zrejmé, že účastník konania vrátil spotrebiteľke p. M. všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou. V tejto súvislosti orgán dohľadu uvádza, že účastník konania je sankcionovaný pre porušenie povinnosti 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, pričom účastník konania dodržanie predmetnej lehoty nepreukázal. K tvrdeniu p. M., že na záver chcú ešte doplniť, že predlžovanie riešení reklamácií bolo spôsobené ľudským faktorom – nedostatkom spôsobilých pracovníkov a nákazy COVID – 19, orgán dohľadu uvádza, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku vytýkaného nedostatku (teda skutočnosť, že predlžovanie riešení reklamácií bolo spôsobené ľudským faktorom – nedostatkom spôsobilých pracovníkov a nákazy COVID – 19). Pre úplnosť orgán dohľadu poukazuje na skutočnosť, že 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 výrokovej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka (zavinenie) nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu.

V zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

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

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

Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov orgán dohľadu vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 29.03.2022, z jednotlivých vyjadrení (t.j. z listu označeného ako „Vyjadrenie k zaslaniu požadovaných dokladov – výva č.1“ zo dňa 17.02.2022 a z e-mailu zaslaného dňa 01.04.2022 z e-mailovej adresy m.) a z predložených dokladov.

V zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu pri určení výšky pokuty prihliadol najmä na závažnosť zisteného protiprávneho konania a následky protiprávneho konania. V prípade nedodržania zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., dochádza k neoprávnenému zadržaniu finančných prostriedkov spotrebiteľ'a, ktoré spotrebiteľ vynaložil na kúpu tovaru, a tým aj k zásahu do jeho ekonomických záujmov. Súčasne orgán dohľadu prihliadol na dĺžku trvania protiprávneho stavu, a to na obdobie od uplynutia 14-dňovej lehoty, v priebehu ktorej bol účastník konania povinný spotrebiteľ'ke vrátiť uhradenú platbu až do času, kedy mali byť podľa spotrebiteľ'ke predmetné platby vrátené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dohľadu pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja tovaru na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dohľadu postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **P/0246/01/2021**

dátum: **30.09.2022**

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: **FASHIONMAN INTERNATIONAL s. r. o.**, Gorkého 9, 811 01 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 46 207 678,

kontrola vykonaná dňa 28.07.2021 v prevádzkarni LUXURY, Laurinská 10, 811 01 Bratislava, ktorú prevádzkuje spoločnosť FASHIONMAN INTERNATIONAL s. r. o., Gorkého 9, 811 01 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 46 207 678,

pre porušenie zákazu predávajúcim

- **upierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci uprel spotrebiteľke p. Ing. M., právo na uplatnenie reklamácie zameranej na kvalitatívne nedostatky výrobku *Púzdro na mobilný telefón, čierna farba, značka Saint Laurent, kód 585277 BOWOJ1000* v hodnote 260,00 €, zakúpeného dňa 24.12.2019 (Fattura Immediata č. 597/2019 zo dňa 24.12.2019), nakoľko preskúmaním dokladov tvoriacich prílohu podania spotrebiteľky (fotokópia Podacieho lístku; printscreen sledovania zásielky RF343236948SK) bolo orgánom dozoru zistené, že spotrebiteľka si chcela uplatniť reklamáciu predmetného výrobku jeho zaslaním (i s dokladom Reklamačný protokol zo dňa 01.07.2020) na adresu sídla spoločnosti (v tom čase Mostová 2, 811 02 Bratislava - mestská časť Staré Mesto) prostredníctvom doporučenej listovej zásielky (podanej pod podacím číslom RF343236948SK) dňa 01.07.2020, avšak predmetnú zásielku obsahujúcu uplatnenie reklamácie účastník konania neprijal (v doklade - printscreen sledovania zásielky RF343236948SK je uvedené „Adresát odmietol prevziať“ a dátum 02.07.2020), čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 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 **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-02460121.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 28.07.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej len „orgán dozoru“) kontrolu v prevádzkarni LUXURY, Laurinská 10, 811 01 Bratislava, ktorú prevádzkuje spoločnosť FASHIONMAN INTERNATIONAL s. r. o., Gorkého 9, 811 01 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 46 207 678 (ďalej len „účastník konania“; podľa údajov uvedených v obchodnom registri bola adresa sídla spoločnosti do dňa 21.01.2021 Mostová 2, 811 02 Bratislava - mestská časť Staré Mesto), 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. Ing. M., evidovaného pod č. 798/2020. Na základe záväzného pokynu uloženého účastníkovi konania v inšpekčnom zázname zo dňa 28.07.2021 účastník konania zaslal dňa 09.08.2021 prostredníctvom e-mailu (zaslaného z e-mailovej adresy účastníka konania luxury@luxurybratislava.com) orgánu dozoru list vo veci „Stanovisko spoločnosti k predmetu podnetu č. 798/2020“ zo dňa 09.08.2021; predmetný list „Stanovisko spoločnosti k predmetu podnetu č. 798/2020“ zo dňa 09.08.2021 bol zároveň zaslaný orgánu dozoru aj doporučenou listovou zásielkou a doručený dňa 17.08.2021.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci uprel spotrebiteľke p. Ing. M., právo na uplatnenie reklamácie zameranej na kvalitatívne nedostatky výrobku *Púzdro na mobilný telefón, čierna farba, značka Saint Laurent, kód 585277 BOW011000* v hodnote 260,00 €, zakúpeného dňa 24.12.2019 (Fattura Immediata č. 597/2019 zo dňa 24.12.2019), nakoľko preskúmaním dokladov tvoriacich prílohu podania spotrebiteľky (fotokópia Podacieho lístku; printscreen sledovania zásielky RF343236948SK) bolo orgánom dozoru zistené, že spotrebiteľka si chcela uplatniť reklamáciu predmetného výrobku jeho zaslaním (i s dokladom Reklamačný protokol zo dňa 01.07.2020) na adresu sídla spoločnosti (v tom čase Mostová 2, 811 02 Bratislava - mestská časť Staré Mesto) prostredníctvom doporučenej listovej zásielky (podanej pod podacím číslom RF343236948SK) dňa 01.07.2020, avšak predmetnú zásielku obsahujúcu uplatnenie reklamácie účastník konania neprijal (v doklade - printscreen sledovania zásielky RF343236948SK je uvedené „Adresát odmietol prevziať“ a dátum 02.07.2020).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 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 12.07.2022 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 13.07.2022.

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 sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru vyjadril listom zo dňa 14.07.2022 označeným ako „Vyjadrenie k Oznámeniu o začatí správneho konania, č.k. P/0246/01/2021“ (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorom uviedol, že na základe orgánom dozoru odoslaného dokumentu: Oznámenie o začatí správneho konania, č.k. P/0246/01/2021 by radi využili možnosť vyjadrenia sa. Táto skutočnosť sa týka podnetu č.

798/2020. Účastník konania uviedol, že opätovne vyjadrujú ľútosť, ak poštová zásielka č. RF343236948SK obsahujúca uplatnenie reklamácie, zo strany spoločnosti nebola prijatá. Evidentne išlo o nedorozumenie, alebo nebola prítomná osoba, ktorá má plnú moc na preberanie doporučených zásielok. Ďalej účastník konania uvádza, že ich spoločnosť si na slovenskom trhu upevnila svoje postavenie korektným fungovaním a prácou. Sú si vedomí povinností, ktoré vyplývajú z príslušnej legislatívy. Klientov si vysoko vážia, čo potvrdzuje vysoké číslo stálej klientely a jej počet sa neustále rozširuje o novú. V žiadnom prípade neupierajú práva spotrebiteľom. Snažia sa v čo najvyššej možnej miere klientom vychádzať v ústrety, často aj v prípadoch, kedy obdobie na reklamáciu uplynulo a pod. Bohužiaľ, v danom prípade išlo o jednoduché nedorozumenie a pri osobnom stretnutí cca po 7 mesiacoch od kúpy tovaru (24.12.2019) im správanie klientky neumožnilo reklamáciu vybaviť priamo na mieste, čo uviedli aj v liste zo dňa 09.08.2021 vo veci: „Stanovisko spoločnosti k predmetu podnetu č. 798/2020“. V prípade akýchkoľvek doplnujúcich otázok zostáva účastník konania k dispozícii.

Dňa 09.08.2021 zaslal účastník konania prostredníctvom e-mailu (zaslaného z e-mailovej adresy účastníka konania luxury@luxurybratislava.com) orgánu dozoru list vo veci „Stanovisko spoločnosti k predmetu podnetu č. 798/2020“ zo dňa 09.08.2021 (ďalej len „stanovisko“; predmetné stanovisko bolo zároveň zaslané zo strany účastníka konania orgánu dozoru prostredníctvom pošty a bolo doručené dňa 17.08.2021), v ktorom účastník konania uviedol, že dňa 28.07.2021 inšpektori SOI vykonali kontrolu na prevádzke spoločnosti LUXURY INTERNATIONAL TRADER na Laurinskej 10, Bratislava, za účelom šetrenia podnetu č. 798/2020. Vzhľadom na neprítomnosť konateľa spoločnosti v danom momente a záväzný pokyn uvedený v inšpekčnom zázname, uvádza účastník konania stanovisko spoločnosti. Potvrdzujú, že spotrebiteľka Ing. M. si v ich prevádzke dňa 24.12.2019 zakúpila kožený ochranný kryt/puzdro čiernej farby na I-phone, značky Yves Saint Laurent. S predmetným tovarom sa cca po 7 mesiacoch dostavila na prevádzku za účelom reklamácie. Spoločnosť si je vedomá povinností, ktoré jej vyplývajú z príslušnej legislatívy a v žiadnom prípade neupiera práva spotrebiteľom, o čom svedčia výsledky spoločnosti, rovnako aj vysoká škála spokojnej a stálej klientely. V prípade klientky Ing. R. by radi podotkli, že im zo strany sťažovateľky nebolo ani umožnené prísť k vypísaniu reklamačného lístka. Klientka po príchode na prevádzku vybrala z kabelky kožený puzdro s odretými rohmi, v ktorom bol I-phone. Iné znaky zmeny materiálu, aj napriek tomu, že ide o kožu, ktorá ako prírodný materiál neustále pracuje, neboli viditeľné žiadne štrukturálne ani farebné zmeny. Jediným „poškodením“ bolo evidentné mechanické poškodenie – a to odreté rohy. Je jednoznačným právom kupujúceho uplatniť si u predávajúceho záruku na tovar, ktorý vykazuje chyby, ktoré zavinil výrobca alebo predávajúci. No aj napriek týmto vysvetleniam a poukázaniám aj na skutočnosť, že v prípade, ak má spotrebiteľ pocit, že sa tovar poškodil nie jeho pričinením a považuje to za chybu materiálu, je potrebné tovar okamžite priniesť a ďalej ho nepoužívať, čo v prípade sťažovateľky bolo jasné, že tak nekonala. Spoločnosť aj napriek uvedeným skutočnostiam bola ochotná vzhľadom na vysoký proklientský prístup reklamáciu prijať. Avšak klientka začala prítomných zamestnancov a aj samotného konateľa osočovať a že sa pôjde sťažovať a odišla aj napriek tomu, že jej vysvetlili, že musia vypísať reklamačný lístok, ktorý im bude musieť podpísať. Ing. R. nebola ochotná čakať a odišla. Radi by poukázali na vyjadrenie spotrebiteľky, uvedené v inšpekčnom zázname: Dňa 01.07.2020 uplatnila reklamáciu na tovar. Puzdro na mobilný telefón, čierna farba v cene 260,- €, z dôvodu že začal po 3 mesiacoch strácať štruktúru materiálu aj farebnosť. Aj napriek ochote spoločnosti reklamáciu prijať, samotná spotrebiteľka nespĺnila podmienky reklamácie a to: „Ak spotrebiteľ zistí, že vec má vadu, nemá ďalej vec používať, ale je povinný bez zbytočného odkladu uplatniť reklamáciu.“ Ak spotrebiteľka „vadu“ zistila po 3 mesiacoch, t.j. cca marec 2020, otázka účastníka konania je, prečo podľa nej „poškodený“ tovar naďalej používala a reklamáciu uplatňovala až v júli 2020? Z toho jednoznačne vyplýva, že s tovarom bola spokojná a žiadne

„poškodenie“, ktoré by bránilo jeho používaniu, neregistrovala. Zároveň vyjadrujú ľútosť, ak zásielka zo strany spoločnosti nebola prijatá. Evidentne išlo o nedorozumenie, alebo nebola prítomná osoba, ktorá má plnú moc na preberanie doporučených zásielok. Veria, že stanovisko je jasné a zrozumiteľné a vystihuje korektný prístup spoločnosti.

K jednotlivým vyjadreniam účastníka konania orgán dozoru uvádza nasledovné:

Ku tvrdeniu účastníka konania, že klientka po príchode na prevádzku vybrala z kabelky kožené puzdro s odretými rohmi, v ktorom bol I-phone; iné znaky zmeny materiálu, aj napriek tomu, že ide o kožu, ktorá ako prírodný materiál neustále pracuje, neboli viditeľné žiadne štrukturálne ani farebné zmeny a že jediným „poškodením“ bolo evidentné mechanické poškodenie – a to odreté rohy, orgán dozoru uvádza, že skutočnosť, či došlo k mechanickému poškodeniu výrobku bolo potrebné skúmať v rámci reklamačného konania, pričom v rámci reklamačného konania má predávajúci tiež možnosť preskúmať skutočnosť, či kupujúci uplatnil u predávajúceho vady bez zbytočného odkladu v súlade s § 599 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka (ďalej len „Občiansky zákonník“).

Ďalej si orgán dozoru ku tvrdeniu účastníka konania, že vyjadrujú ľútosť, ak zásielka zo strany spoločnosti nebola prijatá; evidentne išlo o nedorozumenie, alebo nebola prítomná osoba, ktorá má plnú moc na preberanie doporučených zásielok, dovoľuje uviesť, že v zmysle ust. § 625 prvej vety Občianskeho zákonníka práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená. Z citovaného zákonného ustanovenia vyplýva, že práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú priamo u predávajúceho, pričom uvedené vychádza zo skutočnosti, že v právnom vzťahu ku kupujúcemu je predávajúci, ktorý s ním uzavrel kúpnu zmluvu. V tejto súvislosti si orgán dozoru dovoľuje poukázať na ust. § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Ďalej podľa ust. § 18 ods. 2 prvej vety zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. V zmysle § 18 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v prevádzkarni a u určenej osoby podľa odseku 2 musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie. Orgán dozoru k vyššie uvedenému uvádza, že z vyjadrení účastníka konania (uvádzanými v stanovisku a vo vyjadrení) ako i z vyjadrení spotrebiteľky (uvádzanými v podaní evidovanom pod č. 798/2020) je zrejmé, že spotrebiteľka p. Ing. M. sa osobne dostavila na prevádzkareň účastníka konania s výrobkom *Púzdro na mobilný telefón, čierna farba, značka Saint Laurent, kód 585277 BOW0J1000 v hodnote 260,00 €*. Orgán dozoru si dovoľuje uviesť, že napriek skutočnosti, že si ďalej vyjadrenia spotrebiteľky i účastníka konania vzájomne odporujú (nakoľko spotrebiteľka v podaní okrem iného uvádza, že jej účastník konania odmietol prevziať reklamovaný tovar priamo na prevádzke, avšak účastník konania v stanovisku okrem iného uvádza, že „spoločnosť aj napriek uvedeným skutočnostiam bola ochotná vzhľadom na vysoký proklientský prístup reklamáciu prijať. Avšak klientka začala prítomných zamestnancov a aj samotného konateľa osočovať a že sa pôjde sťažovať a odišla aj napriek tomu, že jej vysvetlili, že musia vypísať reklamačný lístok, ktorý im bude musieť podpísať. Ing. R. nebola ochotná čakať a odišla.“), z dokladov predložených pri výkone kontroly bolo jednoznačne preukázané, že spotrebiteľka si chcela uplatniť reklamáciu predmetného výrobku jeho zaslaním (i s dokladom Reklamačný protokol zo dňa 01.07.2020) na adresu sídla spoločnosti (v tom čase Mostová 2, 811 02 Bratislava - mestská časť Staré Mesto), t.j. u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená (v súlade s ust. § 625 prvej vety Občianskeho zákonníka), avšak predmetnú zásielku obsahujúcu uplatnenie reklamácie výrobku *Púzdro na mobilný telefón, čierna farba, značka Saint Laurent, kód 585277 BOW0J1000 v hodnote 260,00 €* účastník konania neprijal.

Orgán dozoru pre úplnosť uvádza, že zákon žiadnym spôsobom neobmedzuje formu, akou môže spotrebiteľ svoje právo uplatniť, ako ani žiadnu formu uplatnenia tohto práva nepredpisuje. Z uvedeného je zrejmé, že práva zo zodpovednosti za vady je možné uplatniť v akejkolvek forme, t.j. písomným, ústnym alebo konkludentným spôsobom (z ktorého nepochybne vyplýva, čo ním kupujúci zamýšľal prejavíť). K uvedenému si však orgán dozoru dovoľuje uviesť, že v záujme preukázateľnosti uplatnenia práva zodpovednosti za vady je vhodné reklamáciu uplatniť písomnou formou, nakoľko v opačnom prípade by sa spotrebiteľ ako kupujúci mohol dostať do dôkaznej núdze o tom, kedy, kde, aké právo a z dôvodu akých väd predanej veci reklamáciu uplatnil. V súvislosti s uvedeným je potrebné zdôrazniť, že v prípade, ak spotrebiteľovi nie je umožnené uplatniť si reklamáciu kvalitatívnych nedostatkov výrobku v prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, má spotrebiteľ výrazne obmedzené možnosti preukázateľne uplatniť svoje právo zo zodpovednosti za vady (napr. prostredníctvom e-mailu, zaslaním listovej zásielky na adresu sídla spoločnosti, príp. prevádzkarne). V tejto súvislosti je potrebné uviesť, že spotrebiteľ nemusí disponovať informáciou o e-mailovej adrese spoločnosti, alebo adrese prevádzkarne, avšak adresa sídla spoločnosti ako oficiálna adresa spoločnosti je verejne dostupnou informáciou uvedenou v obchodnom registri. Napriek skutočnosti, že v predmetnom prípade spotrebiteľka disponovala informáciou o adrese prevádzkarne, v prípade, ak jej v predmetnej prevádzkarni nebolo umožnené uplatniť si reklamáciu predmetného výrobku osobne, je logickým vyústením uplatnenie zodpovednosti za vady jeho zaslaním na adresu sídla účastníka konania. K uvedenému je tiež potrebné uviesť, že v bežnej praxi sa nároky vyplývajúce zo zmluvných vzťahov uplatňujú práve ich zasielaním na adresu sídla spoločnosti ako oficiálnej verejne dostupnej adrese spoločnosti, pričom ak má byť spoločnosť pri plnení svojich záväzkov vyplývajúcich zo zmluvných vzťahov aktívna, je potrebné, aby bolo z jej strany zabezpečené preberanie zásielok zaslaných na adresu sídla spoločnosti. Orgán dozoru z uvedeného dôvodu nepovažuje tvrdenie účastníka konania (uvedené ako v stanovisku, tak i vo vyjadrení), že „*evidentne išlo o nedorozumenie, alebo nebola prítomná osoba, ktorá má plnú moc na preberanie doporučených zásielok*“ za skutočnosť, ktorá by účastníka konania zbavovala zodpovednosti za vytýkaný nedostatok, nakoľko uznanie takéhoto postupu účastníka konania by znamenalo sťaženie, resp. zmarenie možnosti kontaktovať účastníka konania zo strany spotrebiteľa a tým aj sťaženie, resp. zmarenie práva na uplatnenie reklamácie. Konanie účastníka konania uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, t.j. neprijatie zásielky obsahujúcej uplatnenie reklamácie výrobku *Púzdro na mobilný telefón, čierna farba, značka Saint Laurent, kód 585277 BOWOJ1000 v hodnote 260,00 €*, je preto z vyššie uvedených dôvodov porušením zákazu upierania práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 cit. zákona.

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.

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 €.

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.

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 určovaní výšky pokuty vzal orgán dozoru v úvahu, že spotrebiteľ, ktorý je v zmluvnom vzťahu s predávajúcim, je oprávnený uplatňovať reklamáciu u predávajúceho, ktorý je nositeľom zodpovednosti za vady predávaných výrobkov. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon, ktorého formálny postup sa riadi ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Upieraním práva na uplatnenie reklamácie bol znížený rozsah práv spotrebiteľky priznaný jej zákonom o ochrane spotrebiteľa, čím bol marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je okrem iného i právo na uplatnenie reklamácie. Skutočnosť, že predávajúci sa odmietne reklamáciou vecne zaoberať, môže mať za dôsledok prenesenie bremena skúmania dôvodu vzniknutej vady na spotrebiteľa, čo mu môže spôsobiť či už finančné výdavky ako aj stratu času, pričom v neposlednom rade bude nútený domáhať sa svojich práv prostredníctvom súdu. V dôsledku ďalších komplikácií tak spotrebiteľ môže byť odradený od uplatňovania si svojich práv, čo v prípade ak reklamácia je dôvodná, má na neho negatívny ekonomický dosah. 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 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.