

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/0150/01/2021**

dátum: **21.12.2021**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný dozorný orgán v zmysle § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, v nadväznosti na § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

r o z h o d o l t a k t o:

účastníkovi konania: **MF shop s.r.o.**, Pezinská 43, 903 01 Senec, IČO: 50 049 615,

kontrola vykonaná dňa 26.07.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj na základe predložených dokladov,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vrátiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov** – v súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. Mgr. A., ktorá dňa 03.06.2020 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, ktorej predmetom je dodanie tovaru, odstúpila od zmluvy (odstúpenie od zmluvy zaslané predávajúcemu prostredníctvom e-mailu zo dňa 03.06.2020, odoslaným z e-mailovej adresy a..com na e-mailovú adresu i.) – t.j. objednávky č. 18844 zo dňa 08.05.2020, predmetom ktorej bol tovar Extravagantné sandále s ananásom – 40 v hodnote 129,00 €; doručenie 3,00 € cez Poštový kuriér, v celkovej hodnote 132,00 €, 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, keď predávajúci spotrebiteľke vrátil len platbu vo výške 129,00 €, a to až dňa 04.05.2021 (uvedené vyplýva z dokladu: „Detail pohybu s uvedeným dátumom zúčtovania dňa 04.05.2021, zaslaného spotrebiteľkou orgánu dozoru dňa 31.05.2021 e-mailom z adresy a.). Uvedeným konaním došlo k porušeniu **§ 9 ods. 1** zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov pokutu vo výške **600,-€**, (slovom: šesťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01500121.

O d ô v o d n e n i e

Za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľky p. Mgr. A., evidovaného pod č. 610/2020 a preverenia dodržiavania zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon č. 102/2014 Z. z.“), bol účastník konania - spoločnosť MF shop s.r.o., Pezinská 43, 903 01 Senec, IČO: 50 049 615 (ďalej len „účastník konania“) Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej len „orgán dozoru“) vyzývaný na predloženie požadovaných dokladov potrebných k prešetreniu predmetného podnetu. Výsledok vykonanej kontroly bol na základe predložených dokladov orgánu dozoru zo strany účastníka konania (účastník konania zaslal orgánu dozoru doklady e-mailom z adresy i. zo dňa 29.04.2021, a to na základe výzvy zo dňa 06.04.2021, ktorou orgán dozoru vyzval účastníka konania na predloženie dokladov potrebných k prešetreniu podnetu spotrebiteľky p. Mgr. A., evidovaného pod č. 610/2020) a dokladov predložených samotnou spotrebiteľkou k podnetu č. 610/2020 (najmä doplnenie dokladov spotrebiteľkou dňa 31.05.2021, a to e-mailom z adresy a.), spísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.07.2021 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj. Inšpekčný záznam z kontroly zo dňa 26.07.2021 bol účastníkovi konania doručený dňa 03.08.2021.

V súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. Mgr. A, ktorá dňa 03.06.2020 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, ktorej predmetom je dodanie tovaru, odstúpila od zmluvy (odstúpenie od zmluvy zaslané predávajúcemu prostredníctvom e-mailu zo dňa 03.06.2020, odoslaným z e-mailovej adresy a. na e-mailovú adresu i.) – t.j. objednávky č. 18844 zo dňa 08.05.2020, predmetom ktorej bol tovar Extravagantné sandále s ananásom – 40 v hodnote 129,00 €; doručenie 3,00 € cez Poštový kuriér, v celkovej hodnote 132,00 €, 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, keď predávajúci spotrebiteľke vrátil len platbu vo výške 129,00 €, a to až dňa 04.05.2021 (uvedené vyplýva z dokladu: „Detail pohybu s uvedeným dátumom z účtovania dňa 04.05.2021, zaslaného spotrebiteľkou orgánu dozoru dňa 31.05.2021 e-mailom z adresy a.).

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona č. 102/2014 Z. z. bolo účastníkovi konania listom zo dňa 10.11.2021 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do

aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 20.11.2021.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dohľadu nevyjadril. Účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym právne relevantným spôsobom nespochybnil.

V e-maile zo dňa 29.04.2021 (zaevidovaný 30.04.2021) doručeného orgánu dohľadu z adresy i., sa k podnetu č. 610/2020 uvádzalo, že je v ich záujme vzniknuté nedorozumenie napraviť, no na účet z ktorého obdržali platbu nie je možné sumu 132 eur poslať (v prílohe predmetného e-mailu bol pripojený doklad – náhľad o výsledku spracovania s informáciou „Vaša transakcia nebola spracovaná. PD60106 Platbu nie je možné zrealizovať.“). Orgánu dohľadu boli zároveň v prílohe uvedeného e-mailu zo dňa 29.04.2021 zaslané nasledovné doklady: Faktúra (číslo objednávky: 18844) s dátumom vystavenia 08.05.2020; e-mailová komunikácia so spotrebiteľkou a printscreen „Detail pohybu“ preukazujúci prijatie platby vo výške 132,00 € od spotrebiteľky.

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.

Správny orgán ku skutočnostiam uvádzaným v e-maile zo dňa 29.04.2021 konštatuje, že uvádzaná skutočnosť, že predmetnú platbu nebolo možné vrátiť na č. účtu, z ktorého obdržali platbu za tovar, nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav (zo zaslaného dokladu navyše nie je možné vyčítať, o akú nezrealizovanú transakciu sa v skutočnosti jedná). Spotrebiteľka v e-maile zo dňa 03.06.2020, odoslaným z e-mailovej adresy a. na e-mailovú adresu i., ktorým odstúpila od zmluvy (t.j. objednávky č. 18844 zo dňa 08.05.2020) uviedla č. účtu (v tvare IBAN), kam bolo možné platbu v súvislosti s odstúpením od zmluvy spotrebiteľke zaslať (na predmetný účet napokon bola spotrebiteľke zaslaná suma vo výške 129,00 €). Taktiež predávajúci mohol spotrebiteľku v prípade, že si nebol istý, kam má platbu za vrátený tovar zaslať, kontaktovať. Účastník konania ako predávajúci bol povinný vrátiť spotrebiteľke p. Mgr. A. ktorá v súlade so zákonom č. 102/2014 Z. z. odstúpila od zmluvy uzavretej s účastníkom konania, všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou v zákonom stanovenej 14- dňovej lehote. Uvedená povinnosť nebola zo strany účastníka konania dodržaná. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. objektívne bez ohľadu na subjektívne príčiny neplnenia zákonom stanovenej povinnosti.

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 kontroly. Porušenie zákona má orgán dohľadu, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) sankcionovať pokutou od 300 do 16 500 eur.

Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.07.2021, na základe predložených dokladov k podnetu evidovaného pod č. 610/2020 a dokladov predložených spotrebiteľkou k podnetu č. 610/2020 (najmä doplnenie dokladov spotrebiteľkou dňa 31.05.2021, a to e-mailom z adresy a.)).

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 zadržiavaniu 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 03.06.2020, avšak k vráteniu finančných prostriedkov, a to vo výške len 129,00 €, došlo zo strany predávajúceho až dňa 04.05.2021, teda po uplynutí zákonom stanovenej 14-dňovej lehoty na ich vrátenie.

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/0155/01/2021**

dátum: **21.12.2021**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa 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: **Mystical, a.s.**, Tomášikova 50/B, 831 04 Bratislava - mestská časť Nové Mesto, IČO: 36 280 518,

kontrola vykonaná dňa 19.08.2021 a dňa 29.09.2021 v prevádzkarni mi store – predaj elektrospotrebičov, Ivanská cesta 16, Bratislava,

pre porušenie povinností predávajúcim

- **pri zamietnutí reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy uviesť na doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľka p. M. si dňa 24.11.2020 u predávajúceho uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Mi Body Composition Scale 2 v hodnote 35,90 € (Faktúra číslo VF20194541 s dátumom vystavenia a dodania 02.09.2019, Dodací a záručný list číslo D1905329 zo dňa 02.09.2019). K predmetnej reklamacii predávajúci vystavil doklad – RMA číslo R201258 zo dňa 24.11.2020 (Záznam o prijatí tovaru k reklamacii), s popisom závady *Váha sa nezapne*. Predávajúci prostredníctvom e-mailu zo dňa 01.12.2020 zaslaným z adresy a. na adresu a. v znení: *Vaša reklamácia bola ukončená a je pripravená na vyzdvihnutie v predajni MI STORE AVION* a prostredníctvom sms zo dňa 01.12.2020 zaslanou na tel. číslo informoval spotrebiteľku o ukončení reklamácie a vyzval spotrebiteľku na prevzatie plnenia, resp. reklamácie. Spotrebiteľka sa dňa 03.12.2020 dostavila do predajne predávajúceho, pričom bol vystavený doklad RMA číslo R201258, v ktorom sa v časti Záznam o vrátení tovaru z reklamácie uvádzalo: „Vrátené zákazníkovi: 3.12.2020; Spôsob uskutočnenia: Neoprávnená reklamácia“. Účastník konania v predmetnom doklade o vybavení reklamácie (t.j. RMA číslo R201258 zo dňa 24.11.2020, v ktorom sa v časti Záznam o vrátení tovaru z reklamácie uvádzalo: „Vrátené zákazníkovi: 3.12.2020; Spôsob uskutočnenia: Neoprávnená reklamácia“) neuviedol, komu môže spotrebiteľka zaslať výrobok na odborné posúdenie. Z uvedeného vyplýva, že predávajúci reklamáciu spotrebiteľky p. M., uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy dňa 24.11.2020, zamietol bez uvedenia, komu môže spotrebiteľka 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 **150,- €**, (slovom: jednostopäťdesiat 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-01550121.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 19.08.2021 a dňa 29.09.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni mi store – predaj elektrospotrebičov, Ivanská cesta 16, Bratislava, ktorú prevádzkuje spoločnosť Mystical, a.s., Tomášikova 50/B, 831 04 Bratislava - mestská časť Nové Mesto, IČO: 36 280 518 (ďalej aj „účastník konania“ alebo „predávajúci“), zameranú na prešetrovanie podnetu spotrebiteľky p. M., evidovaného pod č. 1330/2020 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 spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 19.08.2021 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 29.09.2021.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľka p. M. si dňa 24.11.2020 u predávajúceho uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Mi Body Composition Scale 2 v hodnote 35,90 € (Faktúra číslo VF20194541 s dátumom vystavenia a dodania 02.09.2019, Dodací a záručný list číslo D1905329 zo dňa 02.09.2019). K predmetnej reklamacii predávajúci vystavil doklad – RMA číslo R201258 zo dňa 24.11.2020 (Záznam o prijatí tovaru k reklamacii), s popisom závady *Váha sa nezapne*. Predávajúci prostredníctvom e-mailu zo dňa 01.12.2020 zaslaným z adresy a. na adresu a. v znení: *Vaša reklamácia bola ukončená a je pripravená na vyzdvihnutie v predajni MI STORE AVION* a prostredníctvom sms zo dňa 01.12.2020 zaslanou na tel. číslo informoval spotrebiteľku o ukončení reklamácie a vyzval spotrebiteľku na prevzatie plnenia, resp. reklamácie. Spotrebiteľka sa dňa 03.12.2020 dostavila do predajne predávajúceho, pričom bol vystavený doklad RMA číslo R201258, v ktorom sa v časti Záznam o vrátení tovaru z reklamácie uvádzalo: „Vrátené zákazníkovi: 3.12.2020; Spôsob uskutočnenia: Neoprávnená reklamácia“. Účastník konania v predmetnom doklade o vybavení reklamácie (t.j. RMA číslo R201258 zo dňa 24.11.2020, v ktorom sa v časti Záznam o vrátení tovaru z reklamácie uvádzalo: „Vrátené zákazníkovi: 3.12.2020; Spôsob uskutočnenia: Neoprávnená reklamácia“) neuviedol, komu môže spotrebiteľka zaslať výrobok na odborné posúdenie. Z uvedeného vyplýva, že predávajúci reklamáciu spotrebiteľky p. M., uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy dňa 24.11.2020, zamietol bez uvedenia, komu môže spotrebiteľka 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 10.11.2021 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 10.11.2021.

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

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

Dňa 24.08.2021 bol orgánu dozoru doručený list zo dňa 20.08.2021 označený ako Stanovisko k podnetu spotrebiteľa č. 1330/2020 (ďalej len „stanovisko“), v ktorom sa uvádzalo, že dňa 24.11.2020 bola na prevádzke Mi Store BA Avion, Ivanská cesta 16, 821 04 Bratislava prijatá reklamácia spotrebiteľa na zariadenie Mi Smart Scale 2 White (sériové číslo 21907/20046605) pod označením R201258. Reklamácia bola v rovnaký deň doručená na centrálu spoločnosti, kde prebehol test zariadenia. Pri diagnostike bolo zistené mechanické poškodenie zariadenia oxidáciou (neidentifikovateľnou kvapalinou). Reklamácia R201258 bola ukončená ako neoprávnená a zákazník bol o spôsobe ukončenia informovaný e-mailom. So spotrebiteľom následne prebehla e-mailová aj telefonická komunikácia, v ktorej mu boli poskytnuté možné kroky riešenia reklamácie. Dňa 03.12.2020 spotrebiteľ na prevádzke zariadenie odmietol prevziať a vyžiadal si opätovnú reklamáciu zariadenia. Pôvodná reklamácia R201258 bola ukončená a v rovnaký deň bola vytvorená reklamácia R201308. Na zariadení bola vykonaná opätovná diagnostika s rovnakým výsledkom. Výsledok servisného strediska S. priložený v prílohe (príloha k stanovisku doklad RMA číslo RC20018514). Dňa 10.12.2021 bol spotrebiteľ informovaný o ukončení reklamácie SMS aj e-mailom. Vzhľadom na to, že si zariadenie nevyzdvihol bol kontaktovaný opätovne 16.12.2021 cez SMS, pričom v odpovedi požiadal o uloženie reklamovaného tovaru. Spotrebiteľ vyhotovenie znaleckého posudku odmietol (účastník konania poukázal na e-mailovú komunikáciu zo dňa 02.12.2020). V prípade, ak by si zariadenie vyzdvihol, bol by mu zoznam znalcov poskytnutý spolu s dokladmi o vybavení reklamácie. Zariadenie je uložené na prevádzke, pripravené k vyzdvihnutiu. K ich stanovisku prikladajú aj všetky potrebné dokumenty o prijatí a ukončení reklamácie a priebehu informovania spotrebiteľa. V prílohe stanovisku účastník konania zaslal: reklamačný protokol RMA číslo R201258, reklamačný protokol RMA číslo RC20018514, RMA číslo R201308, fotodokumentáciu reklamovaného výrobku, e-mailovú komunikáciu a SMS komunikáciu.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 19.08.2021 pri výkone kontroly prítomný p. M. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že o kontrole bude informovať vedenie spoločnosti.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 29.09.2021 pri výkone kontroly prítomný predajca p. M. zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že o výsledku kontroly bude informovať vedenie spoločnosti.

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 stanovisku orgán dozoru uvádza, že predmetné skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav uvedený vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. M., ktorá si dňa 24.11.2020 u predávajúceho uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Mi Body Composition Scale 2 v hodnote 35,90 €, zamietnutím, pričom v doklade, ktorým bola reklamácia vybavená (t.j. RMA číslo R201258 zo

dňa 24.11.2020, v ktorom sa v časti Záznam o vrátení tovaru z reklamácie uvádzalo: „Vrátené zákazníkovi: 3.12.2020; Spôsob uskutočnenia: Neoprávnená reklamácia“) neuviedol, komu môže spotrebiteľka zaslať výrobok reklamovaný po 12 mesiacoch od kúpy na odborné posúdenie. Skutočnosť, že spotrebiteľka mala odmietnuť prevzatie predmetu reklamácie, resp. že obratom bola vytvorená ďalšia reklamácia, nie je dôvodom zbavujúcim účastníka konania povinnosti vybaviť reklamáciu spotrebiteľky v súlade so zákonom stanovenými požiadavkami. Správny orgán ďalej poukazuje, nezasahuje do riešenia predmetnej reklamácie (t.j. z vecného hľadiska nehodnotí vybavenie reklamácie čo do spôsobu, teda, či zamietnutie reklamácie bolo oprávnené, alebo nie), ale kontroluje dodržiavanie formálnych náležitostí kladených zákonom na proces reklamačného konania. Uvedený formálny proces so zreteľom na zistené pochybenie zo strany účastníka konania nebol dodržaný. Zo znenia ustanovenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva, že spotrebiteľ musí byť informovaný o možnosti uplatnenia svojich práv smerujúcich k prevereniu oprávnenosti zamietnutia reklamácie, tým, že predávajúci, resp. osoba ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Skutočnosť, že spotrebiteľka nemala záujem na zaslaní reklamovaného výrobku znalcovi je vzhľadom k aplikácii ustanovenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa (teda jednalo sa o reklamáciu uplatnenú po roku od kúpy výrobku a nie o reklamáciu v zmysle § 18 ods. 6 cit. zákona) irelevantná.

Pre úplnosť orgán dozoru s poukazom na znenie ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa považuje za potrebné uviesť, že má za to, že predmetné ustanovenie vzhľadom na zistený protiprávny skutkový stav nie je možné aplikovať. Účastník konania sa konaním opísaným vo 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 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 a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 19.08.2021 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 29.09.2021, zo stanoviska a 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 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 jednu zo základných informácií potrebných k uplatňovaniu svojich zákonných práv v prípade nesúhlasu s riešením reklamácie, a to uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľka zaslať výrobok na odborné posúdenie. Vo výroku opísaným 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 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.