

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: **W/0080/01/2021**

dátum: **27.01.2022**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný orgán dohľadu 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: **Kociky.sk, s. r. o.**, Balkánska 80, 851 10 Bratislava-Rusovce,
IČO: 47 164 654,

kontrola vykonaná dňa 04.05.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj na základe dokladov predložených orgánu dohľadu na základe výzvy zo dňa 28.01.2021,

pre porušenie zákazu distribútorom

- **sprístupniť hračku na trhu, ak by mal vedieť, že hračka nespĺňa bezpečnostné požiadavky na hračky podľa § 3 zákona č. 78/2012 Z. z. a osobitné bezpečnostné požiadavky podľa prílohy č. 2 k zákonu č. 78/2012 Z. z.** – v súvislosti s vykonanou kontrolou a na základe predložených dokladov bolo zistené, že dňa 28.01.2021 a dňa 04.01.2021 sa v priamej ponuke pre spotrebiteľa v internetovom obchode www.kociky.sk ktorý prevádzkuje účastník konania nachádzal výrobok - HAPPY HORSE – MAZNÁČIK KRÁLIK REECE ŠEDÝ, EAN: 8711811 093915, kód výrobku: 132372 (kde sa pri predmetnom výrobku nachádzala informácia o cene 9,55 €/ks), napriek tomu, že nespĺňal požiadavky podľa § 3 a prílohy č. 2 (OSOBITNÉ BEZPEČNOSTNÉ POŽIADAVKY (1) Fyzikálne a mechanické vlastnosti, písm. d) bod. 1 - Hračka a jej časti nesmú predstavovať riziko uškrtenia), nakoľko na základe oznámenia zo Systému na rýchlu výmenu informácií o nebezpečných nepotravinových výrobkoch (RAPEX), pod číslom upozornenia A12/01742/20 (Zverejnené 11/12/2020 vo webovom hlásení Report-2020-50) bol Holandskom (ďalej len „oznámenie A12/01742/20“) oznámený nebezpečný výrobok - Happy Horse - Rabbit Reece Tuttle – Grey, Blue and Pink, Grey Rabbit Reece Tuttle art. N0. 132372 (Grey Rabbit Reece Tuttle EAN code 8711811093915). V zmysle oznámenia A12/01742/20 predmetný výrobok (hračka) – predstavuje riziko uškrtenia, nakoľko šnúra držiaka na namočenie je príliš dlhá. To by mohlo byť uväznené počas rôznych aktivít dieťaťa, čo by viedlo k uškrteniu. Výrobok nespĺňa príslušnú európsku normu EN 12586. Dňa 11.02.2021 bol orgánu dohľadu na základe výzvy zo dňa 28.01.2021 zo strany účastníka konania predložený nadobúdací doklad na predmetný výrobok – HAPPY HORSE – MAZNÁČIK KRÁLIK REECE ŠEDÝ, EAN: 8711811 093915, kód výrobku: 132372, a to faktúra č. FV202100052 od dodávateľa B.. Zároveň v liste zo dňa 05.02.2021 označenom ako Stanovisko k zaslaní dokumentácie sa uvádzalo, že uvedený výrobok

ich spoločnosť predáva v internetovom obchode www.kociky.sk a taktiež na svojej kamennej predajni, ktorá sa nachádza na Vajnorskej 108, 831 04 Bratislava. Z uvedeného vyplynulo, že účastník konania je v zmysle čl. 2 ods. 6 NARIADENIA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 765/2008 z 9. júla 2008, ktorým sa stanovujú požiadavky akreditácie a dohľadu nad trhom v súvislosti s uvádzaním výrobkov na trh a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 339/93 distribútorom predmetného výrobku. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania sprístupnil hračku – HAPPY HORSE – MAZNÁČIK KRÁLIK REECE ŠEDÝ, EAN: 8711811 093915, kód výrobku: 132372 na trhu aj napriek tomu, že účastník konania mal vedieť, že nespĺňa požiadavky podľa § 3 a prílohy č. 2 (OSOBITNÉ BEZPEČNOSTNÉ POŽIADAVKY (1) Fyzikálne a mechanické vlastnosti, písm. d) bod. 1 - Hračka a jej časti nesmú predstavovať riziko uškrtenia). Uvedeným konaním došlo k porušeniu **§ 7 ods. 1 písm. d)** zákona č. 78/2012 Z. z. o bezpečnosti hračiek a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (v znení účinnom v čase porušenia),

u k l a d á

podľa § 23 ods. 1 písm. a) cit. zákona pokutu vo výške **1500,- €**, (slovom: jedentisícpäťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00800121.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 04.05.2021 bola na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vykonaná kontrola spoločnosti Kociky.sk, s. r. o., Balkánska 80, 851 10 Bratislava-Rusovce, IČO: 47 164 654 (ďalej len „účastník konania“), zameraná na došetrenie výrobku – HAPPY HORSE – MAZNÁČIK KRÁLIK REECE ŠEDÝ, EAN: 8711811 093915, kód výrobku: 132372, ktorý bol dňa 28.01.2021 inšpektorom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj a dňa 04.01.2021 inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj zistený v priamej ponuke pre spotrebiteľa v internetovom obchode www.kociky.sk (kde sa pri predmetnom výrobku nachádzala informácia o cene 9,55 €/ks), ktorý prevádzkuje účastník konania, a ktorý pôsobil vizuálne zhodne s výrobkom – Happy Horse - Rabbit Reece Tuttle – Grey, Blue and Pink, Grey Rabbit Reece Tuttle art. N0. 132372 (Grey Rabbit Reece Tuttle EAN code 8711811093915), ktorý bol zverejnený v Systéme na rýchlu výmenu informácií o nebezpečných nepotravinových výrobkoch (RAPEX) pod číslom upozornenia A12/01742/20, na dodržiavanie zákona č. 78/2012 Z. z. o bezpečnosti hračiek a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 78/2012 Z. z.“) a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov. Výsledok vykonanej kontroly je na základe predložených dokladov orgánu dohľadu zo strany účastníka konania (účastník konania predložil orgánu dohľadu doklady ako prílohy k listu označeného ako Stanovisko k zaslaní dokumentácie (doručené orgánu dohľadu dňa 11.02.2021), a to na základe výzvy zo dňa 28.01.2021, ktorou orgán dohľadu vyzval účastníka konania na predloženie dokladov potrebných k došetreniu výrobku – HAPPY HORSE – MAZNÁČIK KRÁLIK REECE ŠEDÝ,

EAN: 871811 093915, kód výrobku: 132372 a ktorá bola účastníkovi konania doručená do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 03.02.2021) spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 04.05.2021. Inšpekčný záznam zo dňa 04.05.2021 bol účastníkovi konania doručený dňa 13.05.2021.

Kontrola bola vykonaná na základe oznámenia zo Systému na rýchlu výmenu informácií o nebezpečných nepotravinových výrobkoch (RAPEX), nakoľko pod číslom upozornenia A12/01742/20 (Zverejnené 11/12/2020 vo webovom hlásení Report-2020-50) bol Holandskom (ďalej len „oznámenie A12/01742/20“) oznámený nebezpečný výrobok - Happy Horse - Rabbit Reece Tuttle – Grey, Blue and Pink, Grey Rabbit Reece Tuttle art. N0. 132372 (Grey Rabbit Reece Tuttle EAN code 8711811093915). V zmysle oznámenia A12/01742/20 predmetný výrobok (hračka) – predstavuje riziko uškrtenia, nakoľko šnúra držiaka na namočenie je príliš dlhá. To by mohlo byť uväznené počas rôznych aktivít dieťaťa, čo by viedlo k uškrteniu. Výrobok nespĺňa príslušnú európsku normu EN 12586.

Na základe výzvy zo dňa 28.01.2021 bol dňa 11.02.2021 orgánu dohľadu zo strany účastníka konania predložený 1 kus výrobku – HAPPY HORSE – MAZNÁČIK KRÁLIK REECE ŠEDÝ, EAN: 8711811 093915, kód výrobku: 132372 (na ktorom sa uvádzalo na pevne prísitom látkovom štítku: Happy Horse, Product by Happy Horse B., PO 4888; a na pripevnených papierových štítkoch sa uvádzalo Grey Rabbit Reece Tuttle, EAN: 8711811093915 Art. Nr. 132372, Made in China; Distribútor v SK B.), pričom bolo zistené, že sa jedná o vzhľadovo aj označením identický výrobok s nebezpečným výrobkom - Happy Horse - Rabbit Reece Tuttle – Grey, Blue and Pink, Grey Rabbit Reece Tuttle art. N0. 132372 (Grey Rabbit Reece Tuttle EAN code 8711811093915) zverejneným v Systéme na rýchlu výmenu informácií o nebezpečných nepotravinových výrobkoch (RAPEX), pod číslom upozornenia A12/01742/20. Ďalej bol dňa 11.02.2021 orgánu dohľadu zo strany účastníka konania predložený nadobúdaci doklad na predmetný výrobok – HAPPY HORSE – MAZNÁČIK KRÁLIK REECE ŠEDÝ, EAN: 8711811 093915, kód výrobku: 132372, a to faktúra č. FV202100052 od dodávateľa B.. Účastník konania ďalej predložil skladové pohyby za rok 2020 a 2021 (v predmetnom doklade je uvedený výdaj predmetného výrobku dňa 21.04.2020 na základe dokladu FV č. 200102265 Jedn. cena 7,96; dňa 04.05.2020 na základe dokladu FV č. 200102736 Jedn. cena 7,96; dňa 21.08.2020 na základe dokladu FV č. 200105671 Jedn. cena 7,96; dňa 27.10.2020 na základe dokladu FV č. 200107201 Jedn. cena 7,96) pričom v liste zo dňa 05.02.2021 označenom ako Stanovisko k zaslaníu dokumentácie sa uvádzalo, že uvedený výrobok ich spoločnosť predáva v internetovom obchode www.kociky.sk a taktiež na svojej kamennej predajni, ktorá sa nachádza na Vajnorskej 108, 831 04 Bratislava.

Z uvedeného vyplynulo, že účastník konania je v zmysle čl. 2 ods. 6 NARIADENIA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 765/2008 z 9. júla 2008, ktorým sa stanovujú požiadavky akreditácie a dohľadu nad trhom v súvislosti s uvádzaním výrobkov na trh a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 339/93 distribútorom predmetného výrobku.

Z uvedeného vyplýva, že účastník konania sprístupnil hračku – HAPPY HORSE – MAZNÁČIK KRÁLIK REECE ŠEDÝ, EAN: 8711811 093915, kód výrobku: 132372 na trhu (predmetný výrobok bol dňa 28.01.2021 inšpektorom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj a dňa 04.01.2021 inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj zistený v priamej ponuke pre spotrebiteľa v internetovom obchode www.kociky.sk, ktorý prevádzkuje účastník konania) aj napriek tomu, že účastník konania mal

vedieť, že nespĺňa požiadavky podľa § 3 a prílohy č. 2 (OSOBITNÉ BEZPEČNOSTNÉ POŽIADAVKY (1) Fyzikálne a mechanické vlastnosti, písm. d) bod. 1 - Hračka a jej časti nesmú predstavovať riziko uškrtienia).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 7 ods. 1 písm. d) zákona č. 78/2012 Z. z. (v znení účinnom v čase porušenia), za ktoré ako distribútor zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona č. 78/2012 Z. z. bolo účastníkovi konania listom zo dňa 17.12.2021 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 22.12.2021.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania vyjadril listom zo dňa 28.12.2021 označenom ako Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania č.k. W/0080/01/2021 zo dňa 17.12.2021 (ďalej len „vyjadrenie“), doručenom do elektronickej schránky orgánu dohľadu dňa 29.12.2021, v ktorom účastník konania uviedol, že v zmysle § 21 ods. 9 zákona č. 78/2012 Z. z. orgán dohľadu môže postup podľa odsekov 2 až 4 uplatniť proti výrobcovi, splnomocnenému zástupcovi, dovozcovi alebo distribútorovi. V zmysle vyššie uvedeného zákonného ustanovenia je zrejmé, že orgán dohľadu toto uvedené oznámenie o začatí správneho konania mylne zaslal účastníkovi konania, ktorý nie je výrobca, splnomocnený zástupca, dovozca, ani distribútor. Účastník konania tento predmetný výrobok iba predával na svojom internetovom obchode a v kamennej predajni a tento výrobok mu bol dodaný od distribútora. Orgán dohľadu mal teda toto oznámenie správne zaslať distribútorovi, tak ako aj v oznámení distribútora označuje a to spoločnosti SK B., ktorá tento výrobok dodala účastníkovi konania na odberné miesto.

Dňa 11.02.2021 bol orgánu dohľadu doručený list zo dňa 05.02.2021 označený ako Stanovisko k zaslaníu dokumentácie (ďalej len „stanovisko“), v ktorom sa uvádzalo, že dňa 03.02.2021 obdržali výzvu na predloženie dokladov výrobku HAPPY HORSE – maznáčik králik Reece šedý“ kód produktu 132372 v hodnote 9,55 €. Uvedený výrobok ich spoločnosť predáva v internetovom obchode www.kociky.sk a taktiež na svojej kamennej predajni, ktorá sa nachádza na Vajnorskej 108, 831 04 Bratislava. Uvedený produkt, nakupujú cez distribútora tejto značky pre slovenský a český trh a to firmu B.. Výrobca HAPPY HORSE B.. Uvedený produkt na základe nákupu od ich dodávateľa ponúkajú na ich predajni a internetovom obchode. Súčasťou tohto listu zasielajú požadované doklady: „HAPPY HORSE – maznáčik králik Reece šedý“ kód produktu 132372 v hodnote 9,55 €, s etiketou kódu produktu a ean, etiketu o upozornení v cudzích jazykoch a etiketu s distribútorom pre český a slovenský trh a upozornenie v slovenskom jazyku. Faktúru o nákupe „HAPPY HORSE – maznáčik králik šedý“ kód produktu 132372 od distribútora číslo faktúry FV202100052, Vyhlásenie o zhode CE v anglickom jazyku, Prehlásenie o zhode podľa zákona č. 634/1992 Sb, Skladové pohyby za rok 2020, 2021 (prílohu stanoviska tak tvorili doklady: doklad – Skladové zásoby zo dňa 03.02.2021, Prohlášení o shodě dle zákona č. 634/1992 Sb. zo dňa 01.06.2019, Prohlášení o shodě dle zákona č. 634/1992 Sb. zo dňa 01.06.2019 s pečiatkou B., EU Declaration of Conformity zo dňa 18.06.2019, FAKTÚRA – daňový doklad FV202100052, výrobok HAPPY

HORSE – MAZNÁČIK KRÁLIK REECE ŠEDÝ, EAN: 8711811 093915, kód výrobku: 132372.)

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 a v stanovisku orgán dohľadu uvádza, že pokiaľ ide o právne postavenie jednotlivých hospodárskych subjektov zákon č. 78/2012 Z. z. odkazuje na NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 765/2008 z 9. júla 2008, ktorým sa stanovujú požiadavky akreditácie a dohľadu nad trhom v súvislosti s uvádzaním výrobkov na trh a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 339/93 (ďalej aj „Nariadenie“). V zmysle článku 2 ods. 5 Nariadenia je distribútorom každá fyzická alebo právnická osoba v dodávateľskom reťazci okrem výrobcu alebo dovozcu, ktorá sprístupňuje výrobok na trhu. V zmysle článku 2 ods. 1 Nariadenia sa sprístupnením na trhu rozumie každá dodávka výrobku určeného na distribúciu, spotrebu alebo používanie na trh Spoločenstva v priebehu obchodnej činnosti, či už odplatne, alebo bezodplatne. V tejto súvislosti poukazujeme, že výrobok je sprístupnený na trhu, keď je dodaný na distribúciu, spotrebu alebo používanie na trhu Únie v rámci obchodnej činnosti, či už za odplatu, alebo bezplatne. Takouto dodávkou je akákoľvek ponuka na distribúciu, spotrebu alebo používanie na trhu Únie, ktorá by mohla mať za následok skutočnú dodávku (napr. výzva k nákupu prostredníctvom internetového obchodu). Vychádzajúc z uvedeného je zrejmé, že zverejnenie ponuky predmetného výrobku zisteného v priamej ponuke pre spotrebiteľa dňa 04.01.2021 a dňa 28.01.2021 v internetovom obchode www.kociky.sk je možné subsumovať pod pojem sprístupnenia na trhu. Účastník konania orgánu dohľadu predložil nadobúdaci doklad na predmetný výrobok od spoločnosti B.V danom prípade je teda zrejmé, že účastník konania nadobudol predmetný výrobok od hospodárskeho subjektu so sídlom na území členského štátu (Česká republika), teda nejednalo sa zo strany účastníka konania o uvedenie výrobku na trh, resp. o dovozcu (článok 2 ods. 2, článok 2 ods. 5 Nariadenia). Akýkoľvek úkon v rámci predmetného harmonizačného predpisu od hospodárskeho subjektu v právnom postavení distribútora (jednak k distribútorovi, tak i) ku koncovému používateľovi je vymedzený ako sprístupnenie na trhu. Účastník konania tak vystupuje v právnom postavení distribútora a je povinný dodržiavať povinnosti vyplývajúce zo zákona č. 78/2012 Z. z.

V zmysle § 7 ods. 1 písm. d) zákona č. 78/2012 Z. z. distribútor nesmie sprístupniť hračku na trhu, ak vie alebo by mal vedieť, že hračka nespĺňa požiadavky podľa § 3 a prílohy č. 2.

V zmysle § 3 ods. 1 zákona č. 78/2012 Z. z. hračka vrátane obsiahnutých chemických látok a chemických zmesí nesmie ohroziť bezpečnosť a zdravie dieťaťa alebo dospelého, ak sa používa predpokladaným spôsobom v súlade s jej určením zohľadňujúcim správanie a zručnosť dieťaťa, a ak je to potrebné, zručnosť dozerajúceho dospelého, predovšetkým pri hračke určenej na hranie pre dieťa vo veku do 36 mesiacov alebo pre inú špecifikovanú vekovú skupinu.

V zmysle prílohy č. 2 zákona č. 78/2012 Z. z. OSOBITNÉ BEZPEČNOSTNÉ POŽIADAVKY (1) Fyzikálne a mechanické vlastnosti, písm. d) bod. 1 - Hračka a jej časti nesmú predstavovať riziko uškrtenia).

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či výrobcovia, splnomocnení zástupcovia, dovozcovia a distribútori dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona č. 78/2012 Z. z. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol

zákon dodržaný alebo porušený, sú v danom prípade zistenia vyplývajúce z oznámenia A12/01742/20, nakoľko v Systéme na rýchlu výmenu informácií o nebezpečných potravinových výrobkoch (RAPEX) pod číslom upozornenia A12/01742/20 (Zverejnené 11/12/2020 vo webovom hlásení Report-2020-50) bol Holandskom (ďalej len „oznámenie A12/01742/20“) oznámený nebezpečný výrobok – Happy Horse - Rabbit Reece Tuttle – Grey, Blue and Pink, Blue Rabbit Reece Tuttle art. nr. 130664 (Blue Rabbit Reece Tuttle EAN code 8711811085959) a zistenia uvádzané v inšpekčnom zázname zo dňa 04.05.2021, vrátane zistenia ponuky výrobku – HAPPY HORSE – MAZNÁČIK KRÁLIK REECE ŠEDÝ, EAN: 8711811 093915, kód výrobku: 132372, ktorý bol dňa 28.01.2021 inšpektorom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj a dňa 04.01.2021 inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj zistený v priamej ponuke pre spotrebiteľa v internetovom obchode www.kociky.sk (kde sa pri predmetnom výrobku nachádzala informácia o cene 9,55 €/ks).

Zistené porušenie zákona účastníkom konania má kontrolný orgán, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona podľa § 23 ods. 1 písm. a) povinnosť sankcionovať pokutou od 1 500 do 50 000 eur. Na základe zisteného skutkového stavu správny orgán dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole na základe predložených dokladov orgánu dohľadu zo strany účastníka konania (účastník konania predložil orgánu dohľadu doklady ako prílohy k listu označeného ako Stanovisko k zaslaníu dokumentácie (doručené orgánu dohľadu dňa 11.02.2021) zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 04.05.2021, z vyjadrenia a zo stanoviska.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 23 ods. 5 zákona č. 78/2012 Z. z. (v znení účinnom v čase porušenia) prihliadnuté najmä na závažnosť, čas trvania a následky protiprávneho konania a na skutočnosť, či sa jednalo o opakované porušenie zákazu uloženého distribútorovi sprístupniť hračku na trhu, ak vie alebo by mal vedieť, že hračka nespĺňa bezpečnostné požiadavky na hračky podľa § 3 a osobitné bezpečnostné požiadavky prílohy č. 2 k zákonu č. 78/2012 Z. z. Právne predpisy v oblasti bezpečnosti výrobkov, vrátane hračiek zakotvujú právny rámec pre všetky formy dodávok vrátane predaja na diaľku a predaja prostredníctvom elektronických prostriedkov. Bez ohľadu na spôsob predaja preto výrobky určené na sprístupnenie na trh Únie musia byť v súlade s platnými právnymi predpismi. V predmetnom prípade bol pod číslom upozornenia A12/01742/20 (Zverejnené 11/12/2020 vo webovom hlásení Report-2020-50) bol Holandskom (ďalej len „oznámenie A12/01742/20“) oznámený nebezpečný výrobok - Happy Horse - Rabbit Reece Tuttle – Grey, Blue and Pink, Grey Rabbit Reece Tuttle art. N0. 132372 (Grey Rabbit Reece Tuttle EAN code 8711811093915), pričom dňa 28.01.2021 a dňa 04.01.2021 bol v priamej ponuke pre spotrebiteľa v internetovom obchode www.kociky.sk ktorý prevádzkuje účastník konania zistený výrobok - HAPPY HORSE – MAZNÁČIK KRÁLIK REECE ŠEDÝ, EAN: 8711811 093915, kód výrobku: 132372. Účastník konania ako distribútor tak sprístupnil predmetnú hračku na trhu aj napriek tomu, že mal vedieť, že nespĺňa požiadavky podľa § 3 a prílohy č. 2 (OSOBITNÉ BEZPEČNOSTNÉ POŽIADAVKY (1) Fyzikálne a mechanické vlastnosti, písm. d) bod. 1 - Hračka a jej časti nesmú predstavovať riziko úškrtania).

Účastník konania je profesionálom v danej oblasti a z uvedeného dôvodu je od neho potrebné očakávať, že svoju činnosť bude vykonávať v súlade s odbornou starostlivosťou a príslušnými právnymi predpismi. Ponuka nebezpečných výrobkov, o to väčšmi ak sa jedná o hračky je zvlášť závažné zistenie, nakoľko takéto výrobky predstavujú pre spotrebiteľov pri ich používaní

zvýšené nebezpečenstvo, najmä so zreteľom na potenciálne ohrozenie života a zdravia obzvlášť ohrozenej skupiny spotrebiteľov akou sú deti. Dôvody pre vyhlásenie výrobkov za nebezpečné sú uvedené vyššie v odôvodnení tohto rozhodnutia. Z hľadiska času trvania protiprávneho konania správny orgán prihliadol na skutočnosť, že protiprávny stav pretrvával minimálne v čase sprístupnenia výrobku špecifikovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zákon č. 78/2012 Z. z. je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti za zistené nedostatky. V prípade porušenia tohto zákona dochádza k tzv. ohrozovacím správnym deliktom, teda k naplneniu skutkovej podstaty predmetného správneho deliktu stačí zistiť, že v dôsledku porušenia povinností zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa chránených týmto zákonom. Nebezpečné výrobky predstavujú najmä na základe svojich vlastností a spôsobu používania zvýšené riziko pre spotrebiteľa, a preto zistenie, že spotrebiteľovi bol ponúkaný nebezpečný výrobok, bolo potrebné zohľadniť pri stanovovaní výšky postihu, nakoľko charakter protiprávneho konania je zvlášť závažný. Keďže účelom zákona č. 78/2012 Z. z. je ochrana zdravia a majetku spotrebiteľa, je nezanedbateľná skutočnosť, že pri používaní nebezpečného výrobku by mohlo dôjsť k ohrozeniu zdravia, života alebo majetku spotrebiteľa používajúceho takýto výrobok. Zároveň bolo zohľadnené, že sa v predmetnom prípade jednalo o hračku, teda výrobok určený pre deti.

Správny orgán však prihliadol v prospech účastníka konania na skutočnosť, že v danom prípade sa jednalo o prvé preukázané porušenie zákona č. 78/2012 Z. z. zo strany účastníka konania. Vzhľadom k tomu má orgán dozoru za to, že v danom prípade je dostatočné uloženie sankcie v minimálnej sadzbe. Orgán dozoru v tejto súvislosti uvádza, že zákon č. 78/2012 Z. z. neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, napomenutie a pod. Orgán dozoru pri zistení porušenia zákona č. 78/2012 Z. z. ukladá sankciu obligatórne, ako aj vyplýva zo znenia § 23 ods. 1 písm. a) cit. zákona: „Orgán dohľadu uloží výrobcovi, dovozcovi, splnomocnenému zástupcovi alebo distribútorovi pokutu od 1 500 do 50 000 eur, ak poruší povinnosť podľa § 4 ods. 1 písm. a) a k), § 6 ods. 1 písm. b), § 6 ods. 2 písm. f), § 7 ods. 1 písm. d) alebo § 7 ods. 2 písm. b).“. V zmysle čl. 2 ods. 2 ústavného zákona č. 460/1992 Zb. Ústava Slovenskej republiky, v platnom znení, sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon. Účastník konania sa dopustil protiprávneho konania a tým naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dohľadu postih uložený na základe správnej úvahy v minimálnej zákonom stanovenej 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.

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/0086/01/2021**

dátum: **31.01.2022**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), v znení neskorších predpisov,

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

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

kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 08.01.2021, výsledok vykonanej kontroly je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.03.2021,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu p. J., uplatnenú dňa 02.05.2020 (doklad „REKLAMAČNÝ LÍSTOK“ s dátumom prevzatia tovaru 02.05.2020, evidenčné číslo reklamácie: 02/05/2020/197/11748), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – 324395 *Kultivátor* v hodnote 89,99 € zakúpeného dňa 03.04.2020 (pokladničný doklad zo dňa 03.04.2020 – č. bloku: 694, č. pokladničného dokladu: 058976/33/07), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00860121.

O d ô v o d n e n i e

Prostredníctvom výzvy zo dňa 08.01.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej len „orgán dozoru“) kontrolu spoločnosti Lidl Slovenská republika, v.o.s., Ružinovská 1E, 821 02 Bratislava, IČO: 35 793 783 (ďalej len „účastník konania“), zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. J., evidovaného pod č. 623/2020. Následne na základe výzvy zo dňa

08.01.2021 účastník konania zaslal orgánu dozoru prostredníctvom e-mailu zo dňa 26.01.2021, odoslaného z e-mailovej adresy p., doklady potrebné k došetreniu predmetného podnetu. Výsledok vykonanej kontroly je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.03.2021.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu p. J., uplatnenú dňa 02.05.2020 (doklad „REKLAMAČNÝ LÍSTOK“ s dátumom prevzatia tovaru 02.05.2020, evidenčné číslo reklamácie: 02/05/2020/197/11748), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – 324395 *Kultivátor* v hodnote 89,99 € zakúpeného dňa 03.04.2020 (pokladničný doklad zo dňa 03.04.2020 – č. bloku: 694, č. pokladničného dokladu: 058976/33/07), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon 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 20.12.2021 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 22.12.2021.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“), 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 26.01.2021 bol orgánu dozoru zaslaný e-mail z e-mailovej adresy p., v ktorom účastník konania uviedol, že dňa 14.01.2021 bola spoločnosti Lidl Slovenská republika, v.o.s. so sídlom Ružinovská 1E, 821 02 Bratislava, IČO: 35 793 783 od Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P.O. Box č. 5, 820 07 Bratislava 27 doručená Výzva č. 1 na zaslanie dokladov č. 2386/2/2020 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa č. 623/2020, predmetom ktorého bola reklamácia kultivátora, artiklové číslo 324395, zakúpeného dňa 03.04.2020 na predajni spoločnosti Lidl. Účastník konania ďalej uviedol, že spoločnosť Lidl k predmetnej reklamacii podáva nasledovné vyjadrenie, a to, že dňa 03.04.2020 bol na predajni Lidl spotrebiteľom zakúpený výrobok art. č. 324395 Kultivátor v hodnote 89,99 €. Následne dňa 02.05.2020 bola na predajni spoločnosti Lidl spotrebiteľom uplatnená reklamácia predmetného výrobku č. reklamačného dokladu 02/05/2020/197/11748 (viď reklamačný lístok v prílohe) s popisom vady: nemá výkon. Po odoslaní výrobku servisnému stredisku a preskúšaní bolo zistené, že výrok je funkčný. Na základe odborného posúdenia bola reklamácia zamietnutá. Servisné stredisko vo svojom odbornom posudku č.: 20PD03229 zaujalo nasledovné stanovisko: Pri kontrole funkčnosti nebola zistená žiadna výrobná ani materiálová vada. Reklamácia sa neuznáva na základe odborného posudku (viď. odborný posudok v prílohe). Spoločnosť Lidl zaslala dňa 27.05.2020

spotrebiteľovi list, v ktorom ho informovala o spôsobe vybavenia spolu s odborným posudkom a informáciou, že tovar je pripravený na predajni (viď. v prílohe list + doručenka). List bol spotrebiteľom prevzatý dňa 28.05.2020. Z dôvodu pochybenia konkrétneho zamestnanca nebol reklamovaný výrobok zaslaný včas na predajňu a z uvedeného dôvodu sa výrobok dňa 28.05.2020 na predajni ešte nenachádzal. Následne spoločnosť Lidl informovala spotrebiteľa o skutočnosti, že sa predmetný reklamovaný výrobok na predajni už nachádza, avšak spotrebiteľ si výrobok do dnešného dňa neprevzal. Zamestnanci spoločnosti Lidl boli na dané pochybenie upozornení a opätovne preškolení. Účastník konania priložil ako prílohy k predmetnému e-mailu zo dňa 26.01.2021 doklady, a to doklad od spoločnosti H.s dátumom prijatia opravy prevádzkou dňa 21.05.2020; „Odborný posudok č.: 20PD03229“; doručenka s dátumom prijatia dňa 01.06.2020 a potvrdenie o prevzatí zásielky, ku ktorej bola doručenka pripojená (doporučený list) zo dňa 28.05.2020; „REKLAMAČNÝ LÍSTOK“ s dátumom reklamácie 02.05.2020 a s číslom reklamácie 02/05/2020/197/11748; list označený ako „Vec: Vybavenie reklamácie“ zo dňa 27.05.2020.

Inšpektorát SOI 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, ktorý bol zaslaný orgánu dozoru z e-mailovej adresy p. dňa 26.01.2021, orgán dozoru uvádza, že z predložených dokladov je zrejmé, že spotrebiteľ p. J., si dňa 02.05.2020 uplatnil reklamáciu (doklad „REKLAMAČNÝ LÍSTOK“ s dátumom prevzatia tovaru 02.05.2020, evidenčné číslo reklamácie: 02/05/2020/197/11748), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – 324395 *Kultivátor* v hodnote 89,99 € zakúpeného dňa 03.04.2020 (pokladničný doklad zo dňa 03.04.2020 – č. bloku: 694, č. pokladničného dokladu: 058976/33/07). Účastník konania v liste označenom ako „Vec: Vybavenie reklamácie“ zo dňa 27.05.2020 okrem iného uviedol, že tovar je pre spotrebiteľa pripravený na predajni, kde si spotrebiteľ reklamáciu uplatnil. Účastník konania v predmetnom e-maile zaslanom orgánu dozoru dňa 26.01.2021 uviedol, že z dôvodu pochybenia konkrétneho zamestnanca nebol reklamovaný výrobok zaslaný včas na predajňu a z uvedeného dôvodu sa výrobok dňa 28.05.2020 na predajni ešte nenachádzal. V tejto súvislosti orgán dozoru uvádza, že zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti, a teda účastník konania zodpovedá za plnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) či iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu prišlo. V potvrdení, ktoré spotrebiteľovi vystavil účastník konania je uvedené, že dňa 03.06.2020 si bol p. J. vyzdvihnúť reklamovaný tovar na predajni Lidl 197 a tovar na predajni nebol. S prihliadnutím na predložené doklady je tak zrejmé, že spotrebiteľ si uplatnil reklamáciu dňa 02.05.2020, pričom účastník konania síce zaslal spotrebiteľovi písomnú výzvu na prevzatie reklamovaného výrobku, avšak reklamovaný výrobok sa ešte ani dňa 03.06.2020 nenachádzal na predajni, kde si ho mal spotrebiteľ prevziať, teda reklamovaný výrobok ešte nebol dňa 03.06.2020 pripravený na prevzatie. Vzhľadom k tomu má orgán dozoru za to, že predmetná reklamácia spotrebiteľa tak nebola vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia, nakoľko spotrebiteľovi nebolo umožnené si predmet reklamácie dňa 03.06.2020 (t.j. po uplynutí zákonom stanovenej lehoty na vybavenie reklamácie) reálne prevziať z dôvodu, že sa v prevádzkarni fakticky nenachádzal.

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 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov orgán dozoru vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného v súvislosti s vykonanou kontrolou a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.03.2021, z vyjadrenia účastníka konania (e-mail zo dňa 26.01.2021 zaslaný orgánu dozoru z e-mailovej adresy p.) a z predložených dokladov.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa p. J. 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 nemal možnosť riadne užívať predmet reklamácie. Taktiež nemohol podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady výrobku. Uvedeným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

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

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom 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/0156/01/2021**

dátum: **31.01.2022**

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: **22 s.r.o.**, Hraničiarska 18/31, 851 10 Bratislava,
IČO: 46 753 541,

kontrola vykonaná dňa 25.08.2021 a dňa 28.09.2021 v prevádzkarni Plutvy – predaj športových a plaveckých potrieb, Šustekova 45, Bratislava,

pre porušenie povinností predávajúcim

- **pri zamietnutí reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie** – v súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že reklamácia spotrebiteľa p. Ing. P., zameraná na kvalitatívne nedostatky výrobku – *pánske plavky Speedo Gala Logo Jammer* v hodnote 34,50 €, zakúpeného dňa 28.02.2019 („Faktúra – Daňový doklad č. 20190852“ s dátumom vystavenia 28.02.2019, objednávka č. 201919133), uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy, a to dňa 09.07.2020 (doklad „Reklamačný formulár“ zo dňa 09.07.2020; číslo reklamácie R17/20), bola vybavená prostredníctvom e-mailu zo dňa 24.07.2020 (predmetný e-mail odoslaný z e-mailovej adresy i. na e-mailovú adresu spotrebiteľa p.) zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 7** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **150,- €**, (slovom: stopäťdesiat 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-01560121.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 25.08.2021 a dňa 28.09.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej len „orgán dozoru“) kontrolu v prevádzkarni Plutvy – predaj športových a plaveckých potrieb, Šustekova

45, Bratislava, ktorú prevádzkuje spoločnosť 22 s.r.o., Hraničiarska 18/31, 851 10 Bratislava, IČO: 46 753 541 (ďalej len „účastník konania“), zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. Ing. P., evidovaného pod č. 891/2020 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, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 25.08.2021 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 28.09.2021.

V súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že reklamácia spotrebiteľa p. Ing. P., zameraná na kvalitatívne nedostatky výrobku – *pánske plavky Speedo Gala Logo Jammer* v hodnote 34,50 €, zakúpeného dňa 28.02.2019 („Faktúra – Daňový doklad č. 20190852“ s dátumom vystavenia 28.02.2019, objednávka č. 201919133), uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy, a to dňa 09.07.2020 (doklad „Reklamačný formulár“ zo dňa 09.07.2020; číslo reklamácie R17/20), bola vybavená prostredníctvom e-mailu zo dňa 24.07.2020 (predmetný e-mail odoslaný z e-mailovej adresy i. na e-mailovú adresu spotrebiteľa p.) zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

Uvedeným konaním 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 (ďalej len „zákon 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 20.12.2021 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 27.12.2021.

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

Dňa 04.01.2022 bol orgánu dozoru doručený list zo dňa 30.12.2021 (list zaslaný prostredníctvom pošty – zásielka č. RF706444474SK), v ktorom účastník konania uviedol, že ďakuje za zaslanie oznámenia o začatí správneho konania vo veci reklamácie Ing. P. zo dňa 9.7.2020, ktorá nebola spoločnosťou 22 s.r.o. uznaná. Účastník konania uvádza, že sa chce vyjadriť k nedostatkom reklamačného procesu. Majú za to, že § 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, nebol porušený. Z emailovej komunikácie so zákazníkom vyplýva, že aj keď mu explicitne nebol ponúknutý nový znalec, pretože z osobnej komunikácie s p. T. bolo zjavné, že nebude mať záujem, ani dôveru v účastníkovi konania vybraných znalcov. Preto v záujme objektívnosti navrhli konkurz, pri ktorom nového znalca vyberú spoločne. Veria, že z vyššie uvedeného je zrejmé, že mali záujem, aby si zákazník vybral znalca, ktorému bude dôverovať. Účastník konania ďalej uvádza, že vzhľadom na vyššie popísané skutočnosti, tak ako aj na vyjadrenie k podnetu č. 891/2020 je evidentné, že spoločnosť 22 s.r.o. vyvinula snahu o korektné uzavretie reklamačného konania. Na základe vyššie popísaného prípadu veria, že Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie pochopí ich konanie a upustí od udelenia pokuty.

Dňa 03.09.2021 bol orgánu dozoru doručený list (list zaslaný prostredníctvom pošty – zásielka č. RF618634901SK), v ktorom účastník konania uviedol, že sa chce vyjadriť k podnetu č. 891/2020, ktorého predmetom je preverenie dodržiavania zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v súvislosti s reklamačným procesom a preverenie poskytovania nesprávnych, klamlivých a neúplných informácií o predávanom výrobku. Účastník konania ďalej uvádza, že zákazník Ing. P. si dňa 9.7.2020 uplatnil reklamáciu na pánske plavky Speedo Gala Logo Jammer zakúpené 28.2.2019. Plavky boli používané viac ako 16 mesiacov, na prvý pohľad viditeľne obnosené (viď. obrázok dostupný na tomto webe www.p.). Aj napriek tomu, že boli predmetné plavky používané viac ako 12 mesiacov, nechali vypracovať odborné posúdenie oprávnenou osobou, v tomto prípade p. B. zo spoločnosti S., distribútorom zn. Speedo na Slovensko. P. P. skonštatovala, že nejde o chybu materiálu, a k poškodeniu došlo s najvyššou pravdepodobnosťou z dôvodu nesprávnej starostlivosti o výrobok. Z tohto dôvodu bola reklamácia zamietnutá. Zákazníka o výsledku reklamačného konania informovali. Vzhľadom na prozákaznícky prístup, zákazníkovi ihneď ponúkli zľavový kupón na nákup nových plaviek. Zákazníkovi bola ponúknutá pomoc s výberom nových plaviek, aby zodpovedali frekvencii a povahe používania. Účastník konania ďalej uvádza, že mali za to, že reklamačný proces bol dodržaný a prebiehal v súlade so zákonom. V tejto domnienke ich utvrdzovali telefonické konzultácie s inšpektorátom SOI pre Bratislavský kraj. Počas nich si overovali jednotlivé kroky mimo iné, postup pri zamietnutí reklamácie, a informovanie zákazníka o práve na využitie tretej strany, ktorá by vyhotovila nový odborný posudok. Účastník konania ďalej uvádza, že v písomnej odpovedi zákazníkovi túto skutočnosť zmienili a navrhli zorganizovať konkurz, ktorým by spoločne vybrali vhodný autorizovaný servis, s ktorým by súhlasil aj zákazník. Účastník konania uvádza, že vychádzali z predošlej komunikácie so zákazníkom, kedy bolo zrejmé, že nemá záujem o účastníkom konania odporúčaný, konkrétny servis. Ako vyplýva z priloženej e-mailovej komunikácie, na tento návrh zákazník nereagoval. Účastník konania tiež uvádza, že pri návšteve inšpekcie dňa 25.8.2021 na predajni Plutvy.sk na Šustekovej 45 boli usmernení, že takýto návrh nie je v súlade so zákonom a ich povinnosťou je uviesť konkrétne servisy či odborníkov, ktorí by boli schopní odborné posúdenie vykonať. V tejto súvislosti by sa radi ospravedlnili za nesprávnu interpretáciu telefonických inštrukcií. Účastník konania uvádza, že vychádzali z informácií, ktoré im boli pri telefonáte s inšpektorátom SOI poskytnuté. Neúmyselné pochybenie priznávajú, avšak majú za to, že z komunikácie so zákazníkom vyplýva snaha o dodržanie reklamačného procesu, rovnako ako zrejmú ochotu vyriešiť problém, poskytnúť zákazníkovi pomoc pri výbere vhodných plaviek a iniciatívne poskytnutie zľavy. Účastník konania uvádza, že ďalej by sa rád vyjadril k časti obsahu podnetu, v ktorej sa uvádza, že na webovej stránke www.plutvy.sk sú v popise produktu pánske plavky Speedo Gala Logo Jammer uvedené neúplné až klamlivé informácie. S týmto konštatovaním zásadne nesúhlasí. V podnete sa uvádza citácia z popisu produktu: „sú vhodné do bazéna, sú vyrobené z odolného materiálu, ktorý je 10-krát odolnejší voči chlóru ako obyčajné plavky“. Účastník konania uvádza, že ďalej sa uvádza, že z vyjadrenia k predmetnej reklamácií vyplýva, že plavky nie sú 100% odolné voči chlóru a tento fakt má byť v rozpore s popisom produktu na webe plutvy.sk. Účastník konania by rád uviedol na pravú mieru údajný rozpor – na webe plutvy.sk sa nikde v popise produktu neuvádza, že plavky Speedo Gala Logo Jammer sú 100% odolné voči chlóru. V popise je uvedená informácia o tom, že plavky sú vyrobené z materiálu Endurance 10, ktorý je ošetrený proti chlóru, preto je 10-krát odolnejší, v porovnaní s bežnými plavkami. Účastník konania ďalej uvádza, že 100%-nú odolnosť voči chlóru neuvádzajú, ani nikdy nedeklarovali. Ide teda o zlý výklad uvedených informácií. Účastník konania verí, že na základe vyššie spomenutého zdôvodnenia a priložených obrázkov obrazovky príde k vyvráteniu tvrdenia, že stránka www.plutvy.sk poskytuje klamlivé informácie o výrobkoch. Ďalej účastník konania uvádza, že spoločnosť 22 s.r.o. je na trhu 11 rokov. Od začiatku si zakladajú na proklientskom prístupe a vždy svojim zákazníkom poskytujú nadštandardný servis

a služby. Často riešia zákaznícke pripomienky, podnety a reklamácie nad rámec povinností, ktoré im ukladá zákon. Fakt, že zákazníkovi nechali na ich náklady vypracovať posudok a ponúkli mu zľavový kupón je toho dôkazom. Uvedomujú si, že pochybili pri informovaní zákazníka o možnosti vypracovania posudku treťou stranou. Zároveň veria, že pani inšpektorky pri kontrole na predajni, ako aj v písomnom stanovisku, dostatočne presvedčili, že nešlo o pochybenie s úmyslom poškodiť zákazníka. V prípade akýchkoľvek otázok sú pripravení spolupracovať a situáciu objasniť. Účastník konania zaslal orgánu dozoru spolu s predmetným listom aj fotodokumentáciu plaviek (dve fotografie); výpis z evidencie reklamácií; „Reklamačný protokol“ zo dňa 24.07.2020 s číslom reklamácie R17/2020; „Reklamačný formulár“ zo dňa 09.07.2020 s číslom reklamácie R17/2020; vyjadrenie p. B., Sales Manager Spedo Czech&Slovakia (oficiálny distribúce Speedo pro ČR, SR) zo dňa 17.07.2020; vyjadrenie p. B., Sales Manager Speedo Czech and Slovakia (oficiálny distribútor pre Speedo v ČR, SR); printscreen z internetovej stránky www.plutvy.sk a e-mailovú komunikáciu medzi účastníkom konania ako predávajúcim a spotrebiteľom.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 25.08.2021 pri výkone kontroly prítomná p. V. uviedla, že o výsledku kontroly bude informovať vedenie spoločnosti.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 28.09.2021 pri výkone kontroly prítomná p. V. uviedla, 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 jednotlivých vyjadreniach účastníka konania orgán dozoru uvádza, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať zákonom o ochrane spotrebiteľa stanovený proces vybavenia reklamácie. V prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku bol predávajúci povinný uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Uvedená povinnosť nebola zo strany predávajúceho dodržaná, keďže reklamácia výrobku - *pánske plavky Speedo Gala Logo Jammer* v hodnote 34,50 €, zakúpeného dňa 28.02.2019 („Faktúra – Daňový doklad č. 20190852“ s dátumom vystavenia 28.02.2019, objednávka č. 201919133), uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy, a to dňa 09.07.2020 (doklad „Reklamačný formulár“ zo dňa 09.07.2020; číslo reklamácie R17/20), bola vybavená prostredníctvom e-mailu zo dňa 24.07.2020 (predmetný e-mail odoslaný z e-mailovej adresy i. na e-mailovú adresu spotrebiteľa p.) zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. K tvrdeniam účastníka konania, že z emailovej komunikácie so zákazníkom vyplýva, že aj keď mu explicitne nebol ponúknutý nový znalec, pretože z osobnej komunikácie s p. T. bolo zjavné, že nebude mať záujem, ani dôveru v účastníkovi konania vybraných znalcov a preto v záujme objektívnosti navrhli konkurz, pri ktorom nového znalca vyberú spoločne, pričom veria, že z vyššie uvedeného je zrejmé, že mali záujem, aby si zákazník vybral znalca, ktorému bude dôverovať, orgán dozoru uvádza, že 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. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku zisteného nedostatku spočívajúce či už v domnienke účastníka konania, že spotrebiteľ nebude mať záujem a ani dôveru v účastníkovi konania vybraných znalcov, príp. spočívajúce v tom, že zo strany účastníka konania došlo k nesprávnej

interpretácií telefonických inštrukcií, tak ako to účastník konania uviedol vo svojom vyjadrení. K tvrdeniu účastníka konania, že aj napriek tomu, že boli predmetné plavky používané viac ako 12 mesiacov, tak nechali vypracovať odborné posúdenie oprávnenou osobou, v tomto prípade p. B. zo spoločnosti S., distribútorom zn. Speedo na Slovensko, ktorá skonštatovala, že nejde o chybu materiálu a k poškodeniu došlo s najvyššou pravdepodobnosťou z dôvodu nesprávnej starostlivosti o výrobok a z tohto dôvodu bola reklamácia zamietnutá, orgán dozoru uvádza, že vzhľadom k tomu, že sa jednalo o reklamáciu výrobku uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy, je právne irelevantné, či účastník konania dal vypracovať odborný posudok, na základe ktorého reklamáciu zamietol, keďže uvedená povinnosť zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia sa v zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa viaže iba na reklamáciu výrobku, ktorá bola uplatnená do 12 mesiacov od kúpy. Zamietnutie reklamácie na základe odborného posúdenia nenahrádza povinnosť stanovenú v § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa. Vypracovanie odborného posúdenia v prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, je tak možno hodnotiť ako postup predávajúceho nad rámec stanovený zákonom, avšak nie je ospravedlniteľným dôvodom neplnenia povinnosti uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie v prípade uplatnenia reklamácie po 12 mesiacoch od kúpy výrobku. Taktiež skutočnosť, že účastník konania poskytol spotrebiteľovi zľavový kupón na nákup nových plaviek nie je relevantná pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za zistený protiprávny skutkový stav. Pre úplnosť orgán dozoru uvádza, že v predmetnom správnom konaní je účastník konania postihovaný pre porušenie povinnosti účastníka konania ako predávajúceho pri zamietnutí reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, t.j. tvrdenia účastníka konania ohľadom informácií týkajúcich sa odolnosti výrobku voči chlór, uvedených v popise výrobku pánske plavky Speedo Gala Logo Jammer na internetovej stránke www.plutvy.sk (tvrdenia sú uvedené v liste, ktorý bol orgánu dozoru doručený dňa 03.09.2021), nie sú právne relevantné vo vzťahu k vytýkanému nedostatku a z uvedeného dôvodu nemajú predmetné tvrdenia vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu. Z uvedeného dôvodu sa nimi orgán dozoru v rámci predmetného správneho konania bližšie nevysporiadaval.

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 spotrebiteľa uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy, zamietol bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Uvedeným konaním, čo do dôsledku, došlo k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľovi nebola v súlade so zákonom kladenými požiadavkami poskytnutá informácia o tom, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, v dôsledku čoho došlo k ohrozeniu jeho práva na informácie, ako aj ochranu ekonomických záujmov. Taktiež je potrebné podotknúť, že ustanovenie § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ponecháva v diskrečnej právomoci orgánu dozoru ako príslušného správneho orgánu rozhodnúť o jeho aplikovaní na ten ktorý prípad.

V zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša

predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 25.08.2021 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 28.09.2021, z vyjadrenia účastníka konania, ktoré bolo doručené orgánu dozoru dňa 03.09.2021, z vyjadrenia účastníka konania zo dňa 30.12.2021, ktoré bolo doručené orgánu dozoru dňa 04.01.2022 a z predložených dokladov.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty orgán dozoru prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť dodržiavať zákonom stanovený formálny postup pri vybavovaní reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku. Nedodržaním formálneho postupu pri vybavovaní reklamácie bol znížený rozsah práv spotrebiteľa, ktorý mu priznáva zákon o ochrane spotrebiteľa. V prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy, bol predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi p. Ing. P. jednu zo základných informácií potrebných k uplatňovaniu svojich zákonných práv, a to uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ 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.

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/0157/01/2021**

dátum: **31.01.2022**

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: **PreSpanok s. r. o.**, Nové záhrady I 13/A, 821 05 Bratislava,
IČO: 46 083 502,

kontrola vykonaná dňa 23.07.2021 a dňa 14.09.2021 v prevádzkarni PRE SPÁNOK, OC Bory Mall, Lamač 6780, Bratislava, ,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. A. uplatnenú dňa 12.03.2020 (doklad „Reklamační protokol“ zo dňa 12.03.2020; dňa 13.03.2020 bola z e-mailovej adresy r. na e-mailovú adresu spotrebiteľa a. zaslaná informácia o zaevidovaní predmetnej reklamácie pod č. SK 181), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *postel' Celin H2, šírka 180, dĺžka 200, materiál buk masiv, farba BK10* v hodnote 891,65 € (doklad „Prijatá objednávka č. R-70320031 (objednávka prijatá dňa 17.12.2020); Faktúra č. 202900201 s dátumom vystavenia 20.02.2020; Proforma faktúra ZAL200592 (Číslo objednávky: PSKPO2005830053) s dátumom vystavenia 19.01.2020; list označený ako „Číslo objednávky: PSKPO2005830053“ s dátumom vystavenia 19.01.2020) 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 **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-01570121.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 23.07.2021 a dňa 14.09.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej len „orgán

dozoru“) kontrolu v prevádzkarni PRE SPÁNOK, OC Bory Mall, Lamač 6780, Bratislava, ktorú prevádzkuje spoločnosť PreSpanok s. r. o., Nové záhrady I 13/A, 821 05 Bratislava, IČO: 46 083 502 (ďalej len „účastník konania“), zameranú na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa p. A., evidovaného pod č. 806/2020 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 23.07.2021 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 14.09.2021.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. A. uplatnenú dňa 12.03.2020 (doklad „Reklamačný protokol“ zo dňa 12.03.2020; dňa 13.03.2020 bola z e-mailovej adresy r. na e-mailovú adresu spotrebiteľa a. zaslaná informácia o zaevidovaní predmetnej reklamácie pod č. SK 181), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *posteľ Celin H2, šírka 180, dĺžka 200, materiál buk masív, farba BK10* v hodnote 891,65 € (doklad „Prijatá objednávka č. R-70320031 (objednávka prijatá dňa 17.12.2020); Faktúra č. 202900201 s dátumom vystavenia 20.02.2020; Proforma faktúra ZAL200592 (Číslo objednávky: PSKPO2005830053) s dátumom vystavenia 19.01.2020; list označený ako „Číslo objednávky: PSKPO2005830053“ s dátumom vystavenia 19.01.2020) 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 20.12.2021 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 21.12.2021.

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

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 28.07.2021 bol na e-mailovú adresu orgánu dozoru zaslaný e-mail z e-mailovej adresy j. (ďalej len „e-mail zo dňa 28.07.2021“), v ktorom p. J. (COO Chief Operating Officer Provozní ředitel) uviedol, že touto cestou chce zo svojej pozície reagovať na Inšpekčný záznam 806/2020. V prvom rade poslať celú dokumentáciu k tomuto prípadu, tzn.: doklad o prijatí reklamácie; spôsob vybavenia reklamácie; komunikáciu so zákazníkom; VOP pre Slovensko a spolu s tým Záručné podmienky. Zároveň si dovoľuje stručné vyjadrenie. Je im veľmi ľúto, že dĺžka vybavenia reklamácie p. M. sa takto dlho časovo tiahla. V dobe, keď danú reklamáciu obdržali prakticky začala naplno vlna epidémie Covid-19, ktorá zásadným spôsobom ovplyvnila chod ich firmy. Prakticky to znamenalo obmedzenie kapacít ako reklamačného oddelenia, tak obmedzenie celkových logistických kapacít pre riešenie reklamácie. V tejto dobe prebiehali povinné karantény, záležitosti riešili diaľkovo a výrazne sa znížila efektivita celého procesu. Snažili sa čo najrýchlejšie implementovať všetky opatrenia tak, aby reklamácie vybavovali včas, ale došlo k značnému sklzu. Celú situáciu sa nakoniec snažili so zákazníkom

riešiť k jeho spokojnosti a maximálne vyjsť v ústrety. V prípade, že to bude nutné, pošlú všetky dokumenty poštou. Pán F. ďalej uvádza, že čaká na ďalšie inštrukcie a je plne k dispozícii. V prílohe predmetného vyjadrenia boli zároveň orgánu dozoru zaslané nasledovné doklady: „Doklad o opravě základu daně č. 2080000115“ s dátumom vystavenia 17.12.2020; Faktúra č. 7032070020 s dátumom vystavenia 17.12.2020; Faktúra č. 202900201 s dátumom vystavenia 20.02.2020; doklad „Reklamační protokol“ zo dňa 12.03.2020; doklad „Prijatá objednávka č. R-70320031“ s dátumom prijatia objednávky dňa 17.12.2020; „Doklad o opravě základu daně č. 2080000112“ s dátumom vystavenia 16.12.2020; Všeobecné obchodné podmienky; komunikáciu medzi predávajúcim a spotrebiteľom; Záručné podmienky; doklad „Reklamační protokol“ s dátumom vybavenia 08.01.2021.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 23.07.2021, pri výkone kontroly prítomná p. M. uviedla, že záznam posunie vedeniu spoločnosti.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 14.09.2021, pri výkone kontroly prítomná p. M. uviedla, že záznam z kontroly odovzdá vedeniu 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 e-maile zo dňa 28.07.2021 orgán dozoru uvádza, že pán F. svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Z predložených dokladov je zrejmé, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. A. uplatnenú dňa 12.03.2020 (doklad „Reklamační protokol“ zo dňa 12.03.2020; dňa 13.03.2020 bola z e-mailovej adresy r. na e-mailovú adresu spotrebiteľa a. zaslaná informácia o zaevidovaní predmetnej reklamácie pod č. SK 181), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *postel' Celin H2, šířka 180, délka 200, materiál buk masiv, farba BK10* v hodnote 891,65 € najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. V tejto súvislosti orgán dozoru uvádza, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že bolo reklamačné konanie ukončené. V súlade s ustanovením § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Účastník konania žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal vybavenie reklamácie spotrebiteľa p. A. v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Orgán dozoru v tejto súvislosti uvádza, že v doklade „Reklamační protokol“ je síce uvedený dátum vybavenia 08.01.2021 s poznámkou „schválená reklamáce“, avšak absentuje uvedenie konkrétneho spôsobu ukončenia reklamačného konania (v predmetnom doklade je síce uvedené „demontáž reklamované postele+svoz dovoz+montáž postele nové“; avšak uvedené je špecifikované ako „požadavek zákazníka na vyřízení“, a nie ako spôsob vybavenia reklamácie). Orgánu dozoru bol ďalej predložený doklad „Doklad o opravě základu daně č. 2080000112“ s dátumom vystavenia 16.12.2020, v ktorom je uvedená položka „kompenzace 30% z objednávky“, a teda na základe uvedeného je dôvodné predpokladať, že reklamačné konanie spotrebiteľa bolo v danom prípade ukončené vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku. V nadväznosti k uvedenému však orgán dozoru zdôrazňuje, že účastník konania nepreukázal vybavenie reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 – dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia. V tejto súvislosti orgán dozoru uvádza, že dodatočné vybavenie reklamácie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za porušenie ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane

spotrebiteľ'a. K tvrdeniu pána F., že v dobe, keď danú reklamáciu obdržali prakticky začala naplno vlna epidémie Covid-19, ktorá zásadným spôsobom ovplyvnila chod ich firmy, orgán dozoru uvádza, že uvedené tvrdenie je pre posúdenie skutkového stavu popísaného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia právne irelevantné a nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav, nakoľko účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie povinností stanovených zákonom o ochrane spotrebiteľ'a objektívne, a teda bolo v záujme účastníka konania prijať také opatrenia, aby nedochádzalo k porušovaniu všeobecne záväzných právnych predpisov. Orgán dozoru síce berie na vedomie argument uvádzaný p. F. v predmetom vyjadrení a uznáva, že pandémia výrazne ovplyvnila rôzne sféry tak spoločenského ako aj podnikateľského prostredia, avšak v danom prípade je potrebné poukázať na skutočnosť, že od uplatnenia reklamácie spotrebiteľ'om do jej ukončenia ubehlo (vzhľadom na účastníkom konania predložené doklady uvádzané v predchádzajúcom texte) viac ako 9 mesiacov. Zo strany orgánu dozoru nie je možné argument pandémie a priori považovať za dôvod zbavujúci účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok, najmä s prihliadnutím na okolnosti daného prípadu, kedy došlo k výraznému, niekoľko mesačnému omeškaniu s vybavením reklamácie spotrebiteľ'a.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľ'a, ak spotrebiteľ' uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľ'a o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľ'a, 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. 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 spotrebiteľ'a 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 spotrebiteľ'a alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľ'a. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľ'a 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 23.07.2021 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 14.09.2021, z vyjadrenia p. F. (e-mail zo dňa 28.07.2021) a z predložených dokladov.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľ'a prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak,

aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vznikla ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nebol v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa oboznámený s výsledkom reklamačného konania, resp. nemal zjednanú nápravu reklamovanej vady, na základe čoho nemohol riadne užívať predmet reklamácie. Uvedeným konaním bolo dotknuté aj právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

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

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom 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/0133/01/2020**

dátum: **24.01.2022**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **iFix s. r. o.**, Einsteinova 7, 851 01 Bratislava-Petržalka,
IČO: 47 019 948,

kontrola vykonaná dňa 02.02.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj na základe dokladov predložených orgánu dozoru zo strany účastníka konania,

pre porušenie povinnosti 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 na základe predložených dokladov zistené, že spotrebiteľ p. J. si dňa 12.12.2019 u predávajúceho uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Apple iPhone 5S – Batéria 1560mAh v hodnote 13,00 € (faktúra č. 5171801950 zo dňa 06.11.2018). K predmetnej reklamacii predávajúci vystavil doklad – Reklamácia č. RC13518 zo dňa 12.12.2019, číslo dokladu: 5171801950. Z predmetného dokladu tiež vyplýva, že uvedená reklamácia spotrebiteľa bola dňa 19.12.2019 zamietnutá (v časti „Spôsob a popis vybavenia“ sa uvádzalo: „Nesplnené reklamačné podmienky. Reklamovaný diel vykazuje známky mechanického namáhania – prepichnutý flex kábel.“) Predávajúci taktiež predložil doklad o zaslaní reklamovaného výrobku späť – číslo zásielky: 703-010-97220990 zo dňa 19.12.2019. Účastník konania však nepreukázal, že by v doklade o zamietnutí reklamácie uviedol, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Z uvedeného vyplýva, že predávajúci reklamáciu spotrebiteľa p. J., uplatnenú po 12 mesiacov od kúpy, zamietol bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 7** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **150 ,- €**, (slovom: stopäťdesiat 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-01330120.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 02.02.2021 bola inšpektorom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vykonaná kontrola spoločnosti iFix s. r. o., Einsteinova 7, 851 01 Bratislava-Petržalka, IČO: 47 019 948 (ďalej len „účastník konania“), zameraná na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa p. J., evidovaného pod č. 381/2020 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Výsledok vykonanej kontroly je na základe dokladov predložených orgánu dozoru zo strany účastníka konania (účastník konania predložil orgánu dozoru doklady k podnetu p. J., evidovaného pod č. 381/2020 ako prílohy k e-mailu zo dňa 20.12.2020 14:08 (predmetný e-mail odoslaný z e-mailovej adresy r.; zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 22.12.2020), a to na základe výzvy zo dňa 04.12.2020, ktorou orgán dozoru vyzval účastníka konania na predloženie dokladov potrebných k prešetrovaniu podnetu spotrebiteľa p. J., evidovaného pod č. 381/2020 a ktorá bola účastníkovi konania doručená do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania 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 10.12.2020) spísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 02.02.2021.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že spotrebiteľ p. J. si dňa 12.12.2019 u predávajúceho uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Apple iPhone 5S – Batéria 1560mAh v hodnote 13,00 € (faktúra č. 5171801950 zo dňa 06.11.2018). K predmetnej reklamacii predávajúci vystavil doklad – Reklamácia č. RC13518 zo dňa 12.12.2019, číslo dokladu: 5171801950. Z predmetného dokladu tiež vyplýva, že uvedená reklamácia spotrebiteľa bola dňa 19.12.2019 zamietnutá (v časti „Spôsob a popis vybavenia“ sa uvádzalo: „Nesplnené reklamačné podmienky. Reklamovaný diel vykazuje známky mechanického namáhania – prepichnutý flex kábel.“) Predávajúci taktiež predložil doklad o zaslaní reklamovaného výrobku späť – číslo zásielky: 703-010-97220990 zo dňa 19.12.2019. Účastník konania však nepreukázal, že by v doklade o zamietnutí reklamácie uviedol, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Z uvedeného vyplýva, že predávajúci reklamáciu spotrebiteľa p. J. uplatnenú po 12 mesiacov od kúpy, zamietol bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 01.12.2021 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 06.12.2021.

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 20.12.2020 14:08 bol orgánu dozoru doručený email z e-mailovej adresy r.; zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 22.12.2020 (ďalej len „stanovisko k podnetu“), v ktorom sa k podnetu č. 381/2020 uvádzalo, že p. J. si u nich predmetnú batériu na Apple iPhone 5s (1560mAh) zakúpil dňa 06.11.2018 v cene 13€ s DPH. Po vyše roku, t.j. dňa 12.12.2019 doniesol zákazník výrobok na reklamáciu na ich predajňu Relax na Einsteinovu 7, BA. Už pri preberaní výrobku ich pracovník spozoroval mechanické poškodenie samotnej batérie, na čo bol zákazník ústne a samozrejme aj písomne upozornený (Reklamácia č. RC13518 – časť: „Stav pri prevzatí“). Zákazník im daný dokument podpísal bez výhrad. Reklamáciu následne vybavili bez zbytočného odkladu a už 19.12.2019 zákazníkovi zasielali reklamovaný výrobok kuriérom (číslo balíka: 7030103722099016) s vyjadrením, že reklamovaný diel vykazuje známky mechanického namáhania (prepichnutý flex kábel). V prílohe posielajú fotodokumentáciu, ktorú zhotovili pri prebratí výrobku. V tomto prípade zákazníkovi nemali dôvod vracať peniaze, nakoľko majú za to, že výrobok nespĺňal reklamačné podmienky. Odoslaním balíka zákazníkovi celá záležitosť pre nich skončila. Zákazníka stihli vybaviť v zákonnej lehote.

V prílohe predmetného e-mailu boli orgánu dozoru zároveň zaslané nasledovné doklady: doklad „Reklamácia č. RC13518“; Faktúra – Daňový doklad č.: 5171801950 s dátumom vystavenia 06.11.2018; doklad „Reklamačný formulár – popis väd“; fotodokumentácia výrobku; doklad – sledovanie zásielky č. 703-010-97220990.

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 k podnetu 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 spotrebiteľa p. J., ktorý si dňa 12.12.2019 u predávajúceho uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Apple iPhone 5S – Batéria 1560mAh v hodnote 13,00 € (faktúra č. 5171801950 zo dňa 06.11.2018), zamietnutím, pričom účastník konania nepreukázal, že by v doklade o zamietnutí reklamácie uviedol, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Predávajúci tak reklamáciu spotrebiteľa p. J., uplatnenú po 12 mesiacov od kúpy, zamietol bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Účastník konania ako predávajúci je povinný pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa dodržiavať zákonom stanovené formálne požiadavky kladené zákonom. Správny orgán ďalej poukazuje, že 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. Uvedená povinnosť nebola zo strany účastníka konania dodržaná.

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 spotrebiteľa uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy, zamietol bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Uvedeným konaním, čo do dôsledku, došlo k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľovi nebola v súlade so zákonom kladenými požiadavkami poskytnutá informácia o tom, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, v dôsledku čoho došlo k ohrozeniu jeho práva na informácie, ako aj ochranu ekonomických záujmov. Taktiež je potrebné podotknúť, že ustanovenie § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ponecháva v diskrečnej právomoci orgánu dozoru ako príslušného správneho orgánu rozhodnúť o jeho aplikovaní na ten ktorý prípad.

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 02.02.2021, z predložených dokladov a stanoviska k podnetu.

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 spotrebiteľa, ktorý mu priznáva zákon o ochrane spotrebiteľa. V prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy, bol predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi 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 spotrebiteľ 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.