

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/0043/01/2022**

dátum: **27.02.2023**

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: **ANTALON s.r.o.**, Mochovská 535/38, Hloubětín, 198 00 Praha 9, C 225689 vedená u Městského soudu v Praze, IČO: 25960920,

kontrola prešetrenia podnetu evidovaného pod č. 130/2021 bola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 20.12.2021, výzvy zo dňa 31.01.2022 a výziev zo dňa 21.03.2022 a následne dňa dňa 22.04.2022 v prevádzkarni Odborné miesto.sk, ANTALON s.r.o., Radlinského 27, 811 07 Bratislava,

pre porušenie povinností predávajúcim

- **pri zamietnutí reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy uviesť na doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie** – v súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľ p. Ing. R. si dňa 14.01.2021 u predávajúceho uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Philips Sonicare DiamondClean Black HX9352/04 v hodnote 153,29 € (Faktúra č.: MVRH190000803 zo dňa 13.05.2019). K predmetnej reklamacii predávajúci vystavil doklad - Reklamační list k reklamaci č. 0015899 s dátumom prijatia reklamácie 14.01.2021 a s dátumom vybavenia reklamácie 08.02.2021 (s popisom závady: nefunguje gombík zapínania, po nabití sa samovoľne prístroj vybíja, zapína sa samovoľne počas niekoľkých hodín), kde sa uvádzalo v časti „Řešení reklamace: reklamace neuznána – závada je na baterii, životnost baterie je 6 měsíců jak je uvedeno na prodejním dokladu, životnost baterie nelze zaměňovat se zárukou“ (účastník konania spotrebiteľovi taktiež zaslal e-mail zo dňa 08.02.2021, a to z e-mailovej z adresy r. na e-mailovú adresu i., v ktorom spotrebiteľ informoval o zamietnutí reklamácie). Účastník konania však nepreukázal, že by v doklade o zamietnutí reklamácie uviedol, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania ako predávajúci reklamáciu spotrebiteľ p. Ing. R. zamietol bez uvedenia v doklade o vybavení reklamácie komu, môže spotrebiteľ zaslať výrobok reklamovaný po 12 mesiacoch od kúpy 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-00430122.

O d ô v o d n e n i e

Prostredníctvom výzvy zo dňa 20.12.2021, 31.01.2022 a výziev zo dňa 21.03.2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu spoločnosti ANTALON s.r.o., Mochovská 535/38, Hloubětín, 198 00 Praha 9, IČO: 25960920 (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. Ing. R., evidovaného pod č. 130/2021. Prostredníctvom e-mailu zo dňa 31.03.2022 (odoslaného z e-mailovej adresy i.; predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 01.04.2022) boli orgánu dozoru zo strany účastníka konania zaslané doklady k podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 130/2021. Následne bola za účelom došetrenia predmetného podnetu dňa 22.04.2022 inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni Odborné miesto Mader.sk, ANTALON s.r.o., Radlinského 27, 811 07 Bratislava, ktorú prevádzkuje účastník konania, pričom výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 22.04.2022.

V súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľ p. Ing. R. si dňa 14.01.2021 u predávajúceho uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Philips Sonicare DiamondClean Black HX9352/04 v hodnote 153,29 € (Faktúra č.: MVRH190000803 zo dňa 13.05.2019). K predmetnej reklamacii predávajúci vystavil doklad - Reklamační list k reklamaci č. 0015899 s dátumom prijatia reklamácie 14.01.2021 a s dátumom vybavenia reklamácie 08.02.2021 (s popisom závady: nefunguje gombík zapínania, po nabití sa samovoľne prístroj vybíja, zapína sa samovoľne počas niekoľkých hodín), kde sa uvádzalo v časti *„Řešení reklamace: reklámace neuznána – závada je na baterii, životnost baterie je 6 měsíců jak je uvedeno na prodejním dokladu, životnost baterie nelze zaměňovat se zárukou“* (účastník konania spotrebiteľovi taktiež zaslal e-mail zo dňa 08.02.2021, a to z e-mailovej adresy r. na e-mailovú adresu i., v ktorom spotrebiteľ informoval o zamietnutí reklamácie). Účastník konania však nepreukázal, že by v doklade o zamietnutí reklamácie uviedol, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania ako predávajúci reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. R. zamietol bez uvedenia v doklade o vybavení reklamácie komu, môže spotrebiteľ zaslať výrobok reklamovaný po 12 mesiacoch od kúpy 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 č. 250/2007 Z. z.“), za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona č. 250/2007 Z. z. bolo účastníkovi konania listom zo dňa 02.11.2022 na adresu sídla účastníka konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej len „oznámenie“). Zásielka sa orgánu dozoru vrátila dňa 16.11.2022 s poznámkou „Moved Odstěhován“. Oznámenie bolo zaslané aj na adresu Odborné miesto MADER.sk, Antalon s.r.o., Radlinského 27, 811 07 Bratislava, pričom zásielka bola doručená dňa 07.11.2022.

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

Dňa 07.11.2022 bol orgánu dozoru prostredníctvom e-mailu z e-mailovej adresy i. (ďalej len „e-mail zo dňa 07.11.2022“) zaslaný list zo dňa 07.11.2022 označený ako „Námietky ANTALON s.r.o. voči Oznámeniu o začatí správneho konaní P/0043/01/2022“, podpísaný p. Ing. J., konateľom účastníka konania (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorom sa uvádzalo, že kontrolovaný subjekt: ANTALON s.r.o., ktorý je prevádzkovateľom webstránky www.mader.sk má sídlo v ČR – na Slovensku subjekt ANTALON s.r.o. nemá miesto podnikania a nemá ani sídlo v Slovenskej republike. Z tohto dôvodu akékoľvek konanie SOI voči českému subjektu ANTALON s.r.o. považujú za protizákonné a svojvoľné. Rovnakú informáciu orgán dozoru uvádza na webe – zdroj: <https://www.soi.sk/sk/informacie-pre-verejnost/nakupovanie-cez-internet-upozornenie-pre-spotrebiteľov-1.soi> SOI však nie je oprávnená konať v prípadoch, ak ide o predávajúcich, ktorí nemajú na Slovensku sídlo. Kto môže pomôcť, ak spotrebiteľ nakupoval od zahraničného subjektu? Ak je prevádzkovateľom e-shopu predávajúci so sídlom v inom členskom štáte EÚ, Islande alebo Nórsku, spotrebiteľ sa môže obrátiť na Európske spotrebiteľské centrum v SR (www.esc-sr.sk). Rovnako je potrebné postupovať v prípade predávajúceho so sídlom vo Veľkej Británii. Ak ide o predávajúceho z tretej krajiny, je potrebné kontaktovať priamo národný dozorný orgán v danej krajine. V prípade ak orgán dozoru bude naďalej pokračovať v protiprávných konaniach voči účastníkovi konania, nezostane im iné, ako podať voči svojvoľnému konaniu SOI žalobu a požadovať náhradu všetkých nákladov, ktoré im vznikli alebo v budúcnosti vzniknú v súvislosti s konaním SOI voči účastníkovi konania. Týmto orgán dozoru vyzývajú, aby sa zdržal akéhokoľvek svojvoľného jednania voči českému subjektu ANTALON s.r.o. rovnako aj v budúcnosti.

Nakoľko predmetný e-mail zo dňa 07.11.2022, prílohu ktorého tvorilo vyjadrenie, bol bez autorizácie podľa osobitného predpisu o elektronickej podobe výkonu verejnej moci (absencia kvalifikovaného elektronického podpisu), orgán dozoru vyzval listom zo dňa 28.11.2022 účastníka konania na predloženie dokladu preukazujúceho skutočnosť, že predmetné podanie vo veci samej urobené v elektronickej podobe bez autorizácie podľa osobitného predpisu o elektronickej podobe výkonu verejnej moci bolo z jeho strany do troch pracovných dní doplnené v listinnej podobe, prípadne v elektronickej podobe autorizované podľa osobitného predpisu o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Účastník konania predmetné podanie (e-mail zo dňa 07.11.2022, resp. vyjadrenie) nedoplnil. Napriek uvedenému orgán dozoru sa s prihliadnutím na obsah vyššie uvedeného vyjadrenia vysporiadal so skutočnosťami uvádzanými vo vyjadrení nižšie v texte odôvodnenia tohto rozhodnutia.

Dňa 31.03.2022 (zaevidovaný 01.04.2022) bol orgánu dozoru prostredníctvom e-mailu z e-mailovej adresy i. (ďalej len „e-mail zo dňa 31.03.2022“) zaslaný list zo dňa 31.03.2022 označený ako „Vyjadrenie k podnetu 130/2021 / Výzva č.3 bola prijatá 29.3.2022 poštou na adrese: ANTALON s.r.o., Radlinského 27, 81107 BRATISLAVA“, podpísaný p. Ing. J., konateľom účastníka konania (ďalej len „vyjadrenie k podnetu“), v ktorom sa uvádzalo, že spotrebiteľ zakúpil tovar objednaný online z MADER.sk z odberného miesta dňa 13.5.2019. Spotrebiteľ uplatnil reklamáciu po viac ako 12 mesiacoch od kúpy, dňa 14.01.2021 – bol poštou doručený balík na odberné miesto v Bratislave. Následne bol balík preposlaný do sídla ANTALON s.r.o. v ČR, kde bol dňa 01.02.2021 prijatý na reklamačnom oddelení. Reklamácia

bola ukončená 08.02.2021 zamietnutím z dôvodu zistenia, že batéria zariadenia stratila kapacitu až pod úroveň, pri ktorej nemožno zariadenie používať. Nemožno to považovať za vadu tovaru, ak je životnosť batérie kratšia ako 24 mesiacov. Nesúhlasia s tým, že by pochybili. Životnosť batérii sa bežne stanovuje na 6 mesiacov, ak výrobca neudáva inak. Túto informáciu uvádzajú aj priamo na faktúre ako aj v obchodných / záručných podmienkach s ktorými spotrebiteľ pri nákupe tovaru vyjadril svoj súhlas. Spotrebiteľ ich v komunikácii následne žiadal o vykonanie servisu – výmeny batérie za úhradu nad rámec záruky – citujú „Je možné u Vás vymeniť batériu za novú a celú zubnú kefku poslať na dobierku /cena batérie + montáž/ ?“ Nakoľko ich spoločnosť ANTALON s.r.o. mimozáručný servis / pozáručný, resp. opravy zariadení za úhradu nevykonáva, odporučili spotrebiteľovi obrátiť sa s takou požiadavkou na autorizovaný servis výrobcu Philips. Zoznam servisných stredísk výrobcu Philips, na ktoré sa spotrebiteľ môže obrátiť je uvedený v návode na použitie každého zariadenia Philips, ako aj priamo na webe výrobcu Philips. Spotrebiteľa taktiež poučili, že má možnosť obrátiť sa na znalca v prípade, ak nesúhlasí so zamietnutím reklamácie. Spotrebiteľ s nimi následne viac nekomunikoval, teda nevyužil svoju možnosť obrátiť sa na znalca. Kompletný zoznam znalcov, vedený Ministerstvom spravodlivosti SR je priamo súčasťou ich záručných podmienok – vid': <https://www.mader.sk/obchodni-podminky#reklamace> – odsek: h/ Reklamácia podaná Kupujúcim – Spotrebiteľom – rovnako aj s detailnými pokynmi, že ak spotrebiteľ nesúhlasí so zamietnutím reklamácie, môže sa obrátiť na týchto znalcov. Záručné podmienky sú súčasťou všeobecných obchodných podmienok. Spotrebiteľom poskytujú tieto informácie a poučenia, aby mohli vykonať všetky rozhodnutia a úkony na ktoré majú právo aj v prípade, ak sa cítia byť poškodení. Dňa 09.02.2021 bol tovar zaslaný na adresu zákazníka expresným kuriérom na jeho vyžiadanie. Trvajú na tom, že reklamáciu spotrebiteľovi zamietli v súlade so zákonom. Nemožno považovať za vadu, za upieranie záruky, alebo úpravu záručných podmienok, ak životnosť časti tovaru – resp. životnosť batérii alebo iného spotrebného tovaru je kratšia ako 24 mesiacov. V prílohe e-mailu zo dňa 31.03.2022 boli tiež zaslané doklady: Reklamačný list k reklame č. 0015899, Faktúra č.: MVRH190000803 zo dňa 13.05.2019, komunikácia so spotrebiteľom, reklamačný formulár.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 22.04.2022 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. (príjmacia technika) uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie, bude kontaktovať nadriadeného.

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 vo vyjadrení orgán dozoru uvádza, že uvádzané skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav. K námietkam o tom, že SOI nemá v danom prípade právomoc konať a má postupovať svojvoľne a protiprávne orgán dozoru uvádza nasledovné: V zmysle § 1 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. *sa tento zákon vzťahuje na predaj výrobkov a poskytovanie služieb, ak k plneniu dochádza na území Slovenskej republiky alebo ak plnenie súvisí s podnikaním na území Slovenskej republiky.* V danom prípade je nepochybné, že k plneniu došlo na území Slovenskej republiky, keď spotrebiteľ Ing. R. si prostredníctvom internetového obchodu www.mader.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, zakúpil reklamovaný výrobok Philips Sonicare DiamondClean Black HX9352/04 v hodnote 153,29 € (Faktúra č.: MVRH190000803 zo dňa 13.05.2019). Taktiež orgán dozoru podotýka, že účastník konania má vo svojich Obchodných podmienkach verejne dostupných na svojej internetovej stránke <https://www.mader.sk/obchodni-podminky#zakladne-ustanovenia> uvedené, že *Právne vzťahy*

medzi predávajúcim a spotrebiteľom výslovne neupravené týmito OP sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, zákona č. 634/1992 Zb. O ochrane spotrebiteľa, ako aj so súvisiacimi predpismi, všetko v znení noviel. č. 22/2004 Z. z. Zákon o elektronickom obchode 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 zákona č. 284/2002 Z. z., č. 250/2007 - Zákon o ochrane spotrebiteľa, č. 102/2014 Z. z. Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Z uvedeného vyplýva, že SOI ako orgán dozoru má právomoc posudzovať zákonnosť postupu účastníka konania v danom prípade. Samotná skutočnosť, že účastník konania má sídlo v Českej republike s prihladením na zákonom koncipované právomoci SOI nepredstavuje prekážku na to, aby mohol orgán dozoru v predmetnej veci konať. Ako už bolo poukázané v danom prípade preukázateľne došlo k plneniu na území Slovenskej republiky, teda právomoc SOI je nepochybne daná. Informácia uvedená na internetových stránkach SOI o možnosti obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum (v prípadoch zahraničných subjektov) je i naďalej vecne správna, pričom je potrebné si uvedomiť, že uvádzané informácie sú všeobecného charakteru a závisí najmä od okolností konkrétneho prípadu, či SOI v danej veci má alebo nemá právomoc.

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení k podnetu orgán dozoru poukazuje, že orgán dozoru 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. Je tak právne irelevantné, že výsledkom reklamačného konania bolo zistenie že v danom prípade sa jednalo o životnosť batérie. Vzhľadom na kompetenciu SOI posudzovať vybavenie reklamácie z formálneho hľadiska je relevantné, tak ako už orgán dozoru uviedol, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. R. zamietnutím bez uvedenia v doklade o vybavení reklamácie komu, môže spotrebiteľ zaslať výrobok reklamovaný po 12 mesiacoch od kúpy na odborné posúdenie. Skutočnosť, že účastník konania má vo svojich Obchodných podmienkach zverejnených na stránke internetového obchodu www.mader.sk odkaz na stránku Ministerstva spravodlivosti SR, kde je vedený zoznam znalcov SR nie je pre naplnenie povinnosti predávajúceho zakotvenej v § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z. z. postačujúca. Taktiež pre úplnosť orgán dozoru poukazuje, že nie je postačujúce ak predávajúci v doklade o vybavení reklamácie, resp. v e-maile zaslanom spotrebiteľovi (v e – maile zo dňa 09.02.2021 zaslanom z adresy i. na adresu i. sa uvádzala informácia „V prípade, ak nesúhlasíte s riešením reklamácie, máte možnosť sa obrátiť na znalca, viď zoznam znalcov: <https://obcan.justice.sk/infosud-registre/-/isu-registre/zoznam/znalec>) uvedenie len odkaz na zoznam znalcov, nakoľko takáto informácia je poskytnutá v príliš všeobecnej rovine. V tejto súvislosti orgán dozoru poukazuje, že za účelom dodržania povinnosti zakotvenej v § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorej 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, túto povinnosť predávajúceho možno považovať za splnenú v tom prípade, ak je spotrebiteľovi poskytnutá presná a jasná informácia o osobe oprávnenej vykonávať odborné posúdenie (prípade o viacerých takýchto osobách), vrátane adresy, na ktorej spotrebiteľ môže o takéto odborné posúdenie žiadať, pričom sa musí jednať o osobu, ktorá je oprávnená posudzovať daný výrobok a charakter reklamovanej vady. Vyššie uvedené konanie účastníka konania však s ohľadom na uvedené nemožno považovať za splnenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z. z.

Pre úplnosť orgán dozoru s poukazom na znenie ustanovenia § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. považuje za potrebné uviesť, že má za to, že predmetné ustanovenie 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, kedy pri zamietnutí reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy na doklade o vybavení reklamácie neuviedol, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Uvedeným konaním, čo do dôsledku, došlo k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa, nakoľko tento v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. nedisponoval všetkými informáciami na ktoré mal v zmysle zákona nárok. Taktiež je potrebné podotknúť, že ustanovenie § 24 ods. 6 ponecháva v diskrečnej právomoci orgánu dozoru ako príslušného správneho orgánu rozhodnúť o jeho aplikovaní na ten ktorý prípad.

V zmysle § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z. z. 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.

V súlade s ustanovením § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. 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, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b zákona č. 250/2007 Z. z. 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 na základe dokladov predložených účastníkom konania orgánu dozoru, kedy prostredníctvom e-mailu zo dňa 31.03.2022 (odoslaného z e-mailovej adresy i.; predmetný e-mail zaevidovaný na tunajšom inšpektoráte dňa 01.04.2022) boli orgánu dozoru zo strany účastníka konania zaslané doklady k podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 130/2021 a taktiež z Inšpekčného záznamu zo dňa 22.04.2022, vyjadrenia a vyjadrenia k podnetu.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a

následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v súlade so zákonom stanoveným postupom. Nedodržaním formálneho postupu pri vybavovaní reklamácie bol znížený rozsah práv spotrebiteľa, ktorý mu priznáva zákon č. 250/2007 Z. z.. V prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy bol predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi jednu zo základných informácií potrebných k uplatňovaniu jeho zákonných práv v prípade nesúhlasu s riešením reklamácie, a to uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Vydanie dokladu o vybavení reklamácie bez uvedenia jasnej, úplnej a zrozumiteľnej informácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, zo strany predávajúceho sťažuje spotrebiteľovi vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie a zaťažuje spotrebiteľa tým, že musí vyhľadávať informácie o jednotlivých osobách uvedených v doklade o vybavení reklamácie, či už z hľadiska predmetu ich činnosti alebo informácie o kontaktných adresách. Konanie účastníka konania tak môže mať za následok stratu času spotrebiteľa, ktorý musí vynaložiť na vyhľadávanie kontaktných adries uvedených osôb, prípadne aj možnú stratu finančných prostriedkov, ak by spotrebiteľ napríklad zaslal výrobok osobe, ktorá nie je oprávnená posudzovať reklamovanú vadu predmetného výrobku.

Vo výroku opísaným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona č. 250/2007 Z. z., kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie, ako aj ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

Poučenie:

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

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

číslo: **D/0147/01/2022**

dátum: **23.03.2023**

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

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

účastníkovi konania: **CONTI - MAT s.r.o.**, Kuzmányho 3, 811 06 Bratislava,
IČO: 31 391 567,

kontrola vykonaná dňa 17.08.2022 v prevádzkarni CONTI - MAT s.r.o. – Stolárske nástroje, Galvaniho 8, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vrátiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že predávajúci nevrátil spotrebiteľovi p. I., ktorý odstúpil od zmluvy (faktúra č. 210500119 zo dňa 22.03.2021, tovar: Pilovy kotuc 300 LM04 0800 v hodnote 58,25 €, dopravné 6,00 € v celkovej hodnote 64,25 €, zakúpený prostredníctvom internetového obchodu www.stolarskenastroje.sk) v zákonom stanovenej lehote (listom „Odstúpenie od zmluvy“ zo dňa 24.03.2021 (ktorý tvorí prílohu k podnetu č. 459/2021) zaslaným spolu s tovarom na adresu predávajúceho CONTI - MAT s.r.o., Kuzmányho 3, 811 06 Bratislava dňa 25.03.2021, podacie číslo DA101711027SK), t.j. do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (v súlade s ustanovením § 8 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. v prípade, ak poštovú zásielku, ktorej obsahom je oznámenie o odstúpení od zmluvy, nemožno dodať predávajúcemu z dôvodov podľa osobitného predpisu (vrátane prípadu, ak adresát neprevzal poštovú zásielku v odbernej lehote), oznámenie o odstúpení od zmluvy sa považuje za doručené dňom jeho odoslania predávajúcemu na jeho adresu; v predmetnom prípade bola zásielka č. DA101711027SK dňa 29.03.2021 uložená na pošte a dňa 17.04.2021 bola zásielka odoslaná späť odosielateľovi v dôsledku jej neprebratia v odbernej lehote). Uvedeným konaním došlo k porušeniu **§ 9 ods. 1** zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových

priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov pokutu vo výške **300,-€**, (slovom: tristo eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01470122.

O d ô v o d n e n i e

Za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa p. I., evidovaného pod č. 459/2021, bola spoločnosť CONTI - MAT s.r.o., Kuzmányho 3, 811 06 Bratislava, IČO: 31 391 567 (ďalej aj „účastníka konania“ alebo „predávajúci“) listom zo dňa 01.07.2022 inšpektorom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vyzvaná na predloženie požadovaných dokladov špecifikovaných v predmetnej výzve. Účastník konania zaslal orgánu dohľadu požadované doklady prostredníctvom e-mailu zo dňa 09.07.2022 odoslaného z e-mailovej adresy c.. Následne bolo dňa 28.07.2022 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vykonané posúdenie predmetných dokladov predložených zo strany účastníka konania, pričom výsledok prešetrenia podnetu spotrebiteľa bol spísaný v inšpekčnom zázname - došetrenie zo dňa 28.07.2022. Predmetný inšpekčný záznam bol následne zaslaný na adresu sídla účastníka konania, avšak uvedená zásielka sa dňa 04.08.2022 vrátila orgánu dohľadu s poznámkou „adresát je neznámy“. Dňa 17.08.2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni CONTI - MAT s.r.o. – Stolárske nástroje, Galvaniho 8, Bratislava, ktorú prevádzkuje účastník konania, zameranú na došetrenie podnetu spotrebiteľa p. I., evidovaného pod č. 459/2021 a preverenie dodržiavania zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname - došetrenie zo dňa 17.08.2022.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že predávajúci nevrátil spotrebiteľovi p. I., ktorý odstúpil od zmluvy (faktúra č. 210500119 zo dňa 22.03.2021, tovar: Pilovy kotuc 300 LM04 0800 v hodnote 58,25 €, dopravné 6,00 € v celkovej hodnote 64,25 €, zakúpený prostredníctvom internetového obchodu www.s.) v zákonom stanovenej lehote (listom „Odstúpenie od zmluvy“ zo dňa 24.03.2021 (ktorý tvorí prílohu k podnetu č. 459/2021) zaslaným spolu s tovarom na adresu predávajúceho CONTI - MAT s.r.o., Kuzmányho 3, 811 06 Bratislava dňa 25.03.2021, podacie číslo DA101711027SK), t.j. do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (v súlade s ustanovením § 8 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. v prípade, ak poštovú zásielku, ktorej obsahom je oznámenie o odstúpení od zmluvy, nemožno dodať predávajúcemu z dôvodov podľa osobitného predpisu (vrátane prípadu, ak adresát neprevzal poštovú zásielku v odbernej lehote), oznámenie o odstúpení od zmluvy sa považuje za doručené dňom jeho odoslania predávajúcemu na jeho

adresu; v predmetnom prípade bola zásielka č. DA101711027SK dňa 29.03.2021 uložená na pošte a dňa 17.04.2021 bola zásielka odoslaná späť odosielateľovi v dôsledku jej neprebratia v odbernej lehote).

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona č. 102/2014 Z. z. bolo účastníkovi konania listom zo dňa 24.02.2023 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 05.03.2023.

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

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

V e-maile zo dňa 09.07.2022 (zaevidovaný 11.07.2022) odoslaného z e-mailovej adresy c. (ďalej len „e-mail zo dňa 09.07.2022“) bolo orgánu dohľadu zaslané stanovisko k podnetu č. 459/2021 (ďalej len „stanovisko“), v ktorom sa uvádzalo, že si pán T. objednal cez ich e-shop pílový kotúč LM04 0800, ktorý mu bol následne zaslaný na dobierku. Po prevzatí pán T. zistil, že si zle objednal kotúč, nakoľko si objednal kotúč so stredovým otvorom 80 mm a potreboval kotúč so stredovým otvorom 30 mm, ktorý má označenie LM04 0500. Po obdržaní kotúča 23.03.2021 mailom požadoval: *Potrebujem vymeniť kotúč za iný ... viem to vyreklamovať s tým, že mi donesiete rovno nový ...* Telefonicky ho upozornil, že nevedia doniesť kotúč na jeho adresu do Košíc, nakoľko sú z Bratislavy a oznámil mu, že mu ho vymenia, ale potrebujú, aby predmetný kotúč zaslal na ich adresu prevádzky Galvaniho 8, 821 04 Bratislava. Po nejakej dobe, nakoľko ubehol viac ako 1 rok, si nepamätá kedy, mu telefonicky oznámil, že kotúč zaslal do Bratislavy poštou a nedostal ani kotúč ani žiadnu odpoveď. Nakoľko nemali od pošty oznámenie o uložení zásielky a p. T. sa do telefónu nevedel vyjadriť, či kotúč poslal na adresu fakturačnú alebo adresu prevádzky, tak ho sám požiadal, aby keď sa mu kotúč vráti, tak ho poslal kuriérom tak, ako ho dostal, nakoľko s doručovaním zásielok cez Slovenskú poštu majú zlé skúsenosti. Viac s nimi p. T. nekomunikoval, nemajú jeho odstúpenie od zmluvy. Nikdy sa nebránili zákazníkovi vymeniť tovar, ak si objednal zle, resp. ak chcel odstúpiť od zmluvy, tak mu ako zákon vyžaduje, vec vybavili pre spokojnosť zákazníkov, o čom svedčí aj to, že za viac ako 25 rokov nemali so zákazníkmi žiaden problém. Celý tento problém nastal len nepochopením p. T., že vec môžeme riešiť len ak zákazník s nimi komunikuje, nakoľko od p. T. evidujú len 1 e-mail zo dňa 23.03.2021. V prílohe e-mailu zo dňa 09.07.2022 boli orgánu dohľadu zaslané doklady, a to: doklad – stolárske nástroje 21.03.2021 Faktúra #001043, Faktúra č. 210500119 zo dňa 22.03.2021, Obchodné podmienky, e-mail odoslaný z e-mailovej adresy t.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dohľadu, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení k podnetu orgán dohľadu uvádza, že predmetné skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav. V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. Orgán dohľadu poukazuje, že v predmetnom prípade bolo odstúpenie od zmluvy zo dňa 24.03.2021 zaslané spolu s tovarom dňa 25.03.2021 na adresu sídla účastníka konania, a to na adresu Kuzmányho 3, 811 06 Bratislava, pričom zásielka č. DA101711027SK bola dňa 29.03.2021 uložená na pošte a dňa 17.04.2021 bola zásielka odoslaná späť odosielateľovi v dôsledku jej neprebratia v odbernej lehote. V tejto súvislosti orgán dohľadu poukazuje na ustanovenie § 8 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. ktoré zakotvuje, že *pri pochybnostiach o doručení sa spotrebiteľom odoslané oznámenie o odstúpení od zmluvy považuje za doručené uplynutím času primeraného použitému spôsobu doručovania, ak spotrebiteľ vie preukázať jeho odoslanie na adresu oznámenú spotrebiteľovi predávajúcim v súlade s § 3 ods. 1 písm. b) až d) alebo na adresu, ktorej zmena bola spotrebiteľovi náležite oznámená predávajúcim po uzavretí zmluvy. Ak poštovú zásielku, ktorej obsahom je oznámenie o odstúpení od zmluvy, nemožno dodať predávajúcemu z dôvodov podľa osobitného predpisu, oznámenie o odstúpení od zmluvy sa považuje za doručené dňom jeho odoslania predávajúcemu na adresu podľa prvej vety. Ako už orgán dohľadu poukázal spotrebiteľ preukázal zaslanie odstúpenia od zmluvy na adresu sídla predávajúceho (teda na adresu Kuzmányho 3, 811 06 Bratislava), pričom táto adresa bola uvedená aj v Obchodných podmienkach, ktoré boli orgánu dohľadu zaslané v prílohe e-mailu zo dňa 09.07.2022. Iná adresa na doručovanie v predmetných Obchodných podmienkach uvedená nebola. Účastník konania je v súlade s ustanoveniami zákona č. 102/2014 Z. z. povinný spotrebiteľa (a to ešte pred uzatvorením zmluvy) informovať o viacerých skutočnostiach vzťahujúcich sa k predávajúcemu, a to napr. o obchodnom mene a sídle (§ 3 ods. 1 písm. b) cit. zákona) ako i o adrese predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru alebo služby, podať sťažnosť alebo iný podnet, ak sa táto adresa líši od adresy uvedenej v písмене b), a taktiež oznámiť spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy. V danom prípade, ak mal predávajúci záujem na tom, aby odstúpenie od zmluvy, resp. tovar ktorý je predmetom odstúpenia bol spotrebiteľom vracaný na adresu prevádzkarne mal ho o tom vopred informovať a to zákonom predpísaným spôsobom. Samotné konštatovanie účastníka konania o tom, že mal spotrebiteľovi telefonicky uviesť adresu prevádzkarne účastníka konania Galvaniho 8, Bratislava kam mal tovar zaslať nepreukazuje, že spotrebiteľ bol o uvedenej adrese pre účely jeho odstúpenia od zmluvy riadne informovaný (resp. ak vôbec).*

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase vykonaného šetrenia predmetného

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného inšpekčnom zázname – došetrenie zo dňa 28.07.2022, v inšpekčnom zázname - došetrenie zo dňa 17.08.2022, z predložených dokladov a stanoviska.

V zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu pri určení výšky pokuty prihliadol najmä na závažnosť zisteného protiprávneho konania a následky protiprávneho konania. V prípade nedodržania zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., dochádza k neoprávnenému zadržiavaniu finančných prostriedkov spotrebiteľa, ktoré spotrebiteľ vynaložil na kúpu tovaru, a tým aj k zásahu do jeho ekonomických záujmov.

So zreteľom na čas trvania protiprávneho konania orgán dohľadu prihliadol na skutočnosť, že k odstúpeniu od zmluvy zo strany spotrebiteľa došlo dňa 25.03.2021 (listom „Odstúpenie od zmluvy“ zo dňa 24.03.2021 zaslaným spolu s tovarom na adresu predávajúceho CONTI - MAT s.r.o., Kuzmányho 3, 811 06 Bratislava dňa 25.03.2021, podacie číslo DA101711027SK, pričom v predmetnom prípade bola zásielka č. DA101711027SK dňa 29.03.2021 uložená na pošte a dňa 17.04.2021 bola zásielka odoslaná späť odosielateľovi v dôsledku jej neprebratia v odbernej lehote), pričom do času vydania tohto rozhodnutia nebolo preukázané vrátenie finančných prostriedkov spotrebiteľovi.

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

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

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0210/01/2022**

dátum: **23.03.2023**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný správny orgán, 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: **Nordic Candy s.r.o.**, Kollárova 3, 903 01 Senec, IČO: 52 517 713,

kontrola vykonaná dňa 29.09.2022 v prevádzkarni Tabak, Trafika, Kapucínska 5, 811 03 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv** – pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci v čase výkonu kontroly riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv (v čase kontroly bolo za účasti konateľ a účastníka konania p. Ing. M. inšpektorom Slovenskej obchodnej inšpekcie potvrdené, že informácie pre spotrebiteľov o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzajú), čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **200,- €**
(slovom: dvesto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02100122.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 29.09.2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni Tabak, Trafika, Kapucínska 5, 811 03 Bratislava, prevádzkovanú spoločnosťou Nordic Candy s.r.o., Kollárova 3, 903 01 Senec, IČO: 52 517 713 (ďalej aj „účastník konania“ alebo „predávajúci“), zameranú na prešetrenie podnetu evidovaného pod č. 947/2021 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č.

372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a zákona č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov. Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 29.09.2022.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci v čase výkonu kontroly riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv (v čase kontroly bolo za účasti konateľa účastníka konania p. Ing. M. inšpektorom SOI potvrdené, že informácie pre spotrebiteľov o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv sa v kontrolovanej prevádzkarni nenachádzajú).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 31.01.2023 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 16.02.2022.

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.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 29.09.2022 pri kontrole prítomný p. Ing. M., konateľ účastníka konania zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie, nedostatky odstráni.

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 vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 29.09.2022 pri výkone kontroly prítomným konateľom účastníka konania p. Ing. M., a to že nedostatky odstráni, orgán dozoru uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 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 zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly.

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 na zistený protiprávny skutkový stav nie je možné aplikovať. Účastník konania sa konaním opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dopustil porušenia povinnosti riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Uvedené informácie sú pre spotrebiteľa relevantné za účelom uplatnenia jeho práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady, pričom neposkytnutím týchto relevantných informácií môže byť spotrebiteľ odradený od uplatnenia svojho práva

vyplývajúceho zo spotrebiteľského zmluvného vzťahu. Uvedeným konaním, čo do dôsledku, dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa, nakoľko tento nie je oboznámený o podmienkach a spôsobne uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. 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. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400,00 €.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 29.09.2022.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností. Pri nezabezpečení riadneho informovania spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv dochádza k oslabeniu pozície spotrebiteľa pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady a hrozí nedodržanie niektorej z podmienok reklamácie. Uvedeným konaním teda nebol v plnej miere zabezpečený, resp. dosiahnutý účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré boli uvedeným konaním účastníka konania ohrozené, resp. porušené.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0274/01/2021**

dátum: **30.03.2023**

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: **HomePro Správcovská, s.r.o.**, Račianska 153, 831 54 Bratislava - mestská časť Rača, IČO: 44 934 556,

kontrola vykonaná dňa 14.09.2021, dňa 29.09.2021 a dňa 22.10.2021 v sídle spoločnosti HomePro Správcovská, s.r.o., Račianska 153, 831 54 Bratislava - mestská časť Rača, IČO: 44 934 556,

pre porušenie povinností predávajúcim

- **správne účtovať ceny pri poskytovaní služieb** – pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania vykonáva správu bytového domu „Obytný komplex Drieňová ul. – Bajkal Park Project“ na Drieňovej ulici v Bratislave na základe Zmluvy o výkone správy zo dňa 02.06.2009 (doklad tvorí prílohu č. 1B inšpekčného záznamu zo dňa 29.09.2021) uzavretej medzi spoločnosťou ATLAS REAL, s.r.o., IČO: 35 868 716 a vlastníkmí bytov a nebytových priestorov v bytovom dome „Obytný komplex Drieňová ul. – Bajkal Park Project“ na Drieňovej ulici v Bratislave a na základe Dohody o postúpení práv a povinností zo zmluvy o výkone správy (ktorá nadobudla účinnosť dňa 08.10.2009; doklad tvorí prílohu č. 1B inšpekčného záznamu zo dňa 29.09.2021) uzavretej medzi spoločnosťou ATLAS REAL, s.r.o., IČO: 35 868 716, účastníkom konania a vlastníkmí bytov a nebytových priestorov v bytovom dome „Obytný komplex Drieňová ul. – Bajkal Park Project“ na Drieňovej ulici v Bratislave. V zmysle čl. V. Spôsob rozúčtovania nákladov za poskytnuté plnenia, bod 1. písm. c) predloženej Zmluvy o výkone správy zo dňa 02.09.2009 *„skutočné náklady za poskytované plnenia spojené s užívaním bytov a nebytových priestorov rozúčtuje správca na jednotlivé byty a nebytové priestory v dome nasledovne: podľa pomeru výmery bytu/NP k celkovej výmere bytového domu evidovanej na príslušnom liste vlastníctva k bytovému domu: deratizáciu, výkon činnosti požiarneho technika, odvádzanie zrážkovej vody, strážnu službu, zimnú službu, údržbu zelene“*. Zo strany účastníka konania bol orgánu dozoru pri výkone kontroly predložený doklad Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu č. za obdobie 01.01.2019 – 31.12.2019 vystavené p. JUDr. M. (ďalej len „vyúčtovanie“; doklad tvorí prílohu č. 4B inšpekčného záznamu zo dňa 29.09.2021), ktorého preskúmaním bolo zistené, že účastník konania pri rozúčtovaní nákladov „údržba zelene“ (v predloženom vyúčtovaní je tento náklad uvedený ako „letná údržba“), „zimná služba“ (vo vyúčtovaní uvedený ako „zimná údržba“), „odvádzanie zrážkovej vody“ (vo vyúčtovaní ako „zrážková voda“) použil celkovú výmeru bytového domu 24 515,71 m², pri rozúčtovaní nákladu „deratizácia“ použil celkovú výmeru bytového domu 24 520,56 m² a pri rozúčtovaní

nákladov „výkon činnosti požiarného technika“ (vo vyúčtovaní uvedený ako „požiarna ochrana“) a „strážna služba“ (vo vyúčtovaní uvedený ako „bezpečnostná služba“) použil celkovú výmeru bytového domu 35 169,41 m², pričom z dokladu Čiastočný výpis z listu vlastníctva (doklad tvorí prílohu č. 13B k inšpekčnému záznamu zo dňa 29.09.2021) vyplýva, že celková výmera bytového domu je 35 225,84 m². Z uvedeného vyplýva, že zo strany účastníka konania tak došlo k nesprávnemu účtovaniu nákladov (konkrétne „údržba zelene“, „zimná služba“, „odvádzanie zrážkovej vody“, „deratizácia“, „výkon činnosti požiarného technika“ a „strážna služba“) spojených s užívaním bytu za rok 2019 v dôsledku použitia nesprávnej celkovej výmery bytového domu pri rozúčtovaní (nakolko celková výmera bytového domu evidovaná na príslušnom liste vlastníctva k bytovému domu je 35 225,84 m²), čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. d)** 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 príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02740121.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 14.09.2021, dňa 29.09.2021 a dňa 22.10.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu v sídle spoločnosti HomePro Správcovská, s.r.o., Račianska 153, 831 54 Bratislava - mestská časť Rača, IČO: 44 934 556 (ďalej len „účastník konania“; podľa údajov uvedených v obchodnom registri bolo obchodné meno účastníka konania do dňa 14.11.2012 ATLAS REAL SPRÁVCOVSKÁ, s. r. o. a adresa sídla účastníka konania do dňa 08.04.2013 „Ružinovská 42, 821 01 Bratislava“ a následne odo dňa 09.04.2013 do dňa 24.06.2020 „Háľkova 1/A, 831 03 Bratislava“), 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 zákona

č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon č. 182/1993 Z. z.“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. JUDr. M. evidovaného pod č. 1141/2020. Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 14.09.2021 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 29.09.2021 a v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 22.10.2021.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania vykonáva správu bytového domu „Obytný komplex Drieňová ul. – Bajkal Park Project“ na Drieňovej ulici v Bratislave na základe Zmluvy o výkone správy zo dňa 02.06.2009 (doklad tvorí prílohu č. 1B inšpekčného záznamu zo dňa 29.09.2021) uzavretej medzi spoločnosťou ATLAS REAL, s.r.o., IČO: 35 868 716 a vlastníckmi bytov a nebytových priestorov v bytovom dome „Obytný komplex Drieňová ul. – Bajkal Park Project“ na Drieňovej ulici v Bratislave a na základe Dohody o postúpení práv a povinností zo zmluvy o výkone správy (ktorá nadobudla účinnosť dňa 08.10.2009; doklad tvorí prílohu č. 1B inšpekčného záznamu zo dňa 29.09.2021) uzavretej medzi spoločnosťou ATLAS REAL, s.r.o., IČO: 35 868 716, účastníkom

konania a vlastníckmi bytov a nebytových priestorov v bytovom dome „Obytný komplex Drieňová ul. – Bajkal Park Project“ na Drieňovej ulici v Bratislave. V zmysle čl. V. Spôsob rozúčtovania nákladov za poskytnuté plnenia, bod 1. písm. c) predloženej Zmluvy o výkone správy zo dňa 02.09.2009 *„skutočné náklady za poskytované plnenia spojené s užívaním bytov a nebytových priestorov rozúčtuje správca na jednotlivé byty a nebytové priestory v dome nasledovne: podľa pomeru výmery bytu/NP k celkovej výmere bytového domu evidovanej na príslušnom liste vlastníctva k bytovému domu: deratizáciu, výkon činnosti požiarneho technika, odvádzanie zrážkovej vody, strážnu službu, zimnú službu, údržbu zelene“*. Zo strany účastníka konania bol orgánu dozoru pri výkone kontroly predložený doklad Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu č. za obdobie 01.01.2019 – 31.12.2019 vystavené p. JUDr. M. (ďalej len „vyúčtovanie“; doklad tvorí prílohu č. 4B inšpekčného záznamu zo dňa 29.09.2021), ktorého preskúmaním bolo zistené, že účastník konania pri rozúčtovaní nákladov „údržba zelene“ (v predloženom vyúčtovaní je tento náklad uvedený ako „letná údržba“), „zimná služba“ (vo vyúčtovaní uvedený ako „zimná údržba“), „odvádzanie zrážkovej vody“ (vo vyúčtovaní ako „zrážková voda“) použil celkovú výmeru bytového domu 24 515,71 m², pri rozúčtovaní nákladu „deratizácia“ použil celkovú výmeru bytového domu 24 520,56 m² a pri rozúčtovaní nákladov „výkon činnosti požiarneho technika“ (vo vyúčtovaní uvedený ako „požiarna ochrana“) a „strážna služba“ (vo vyúčtovaní uvedený ako „bezpečnostná služba“) použil celkovú výmeru bytového domu 35 169,41 m², pričom z dokladu Čiastočný výpis z listu vlastníctva (doklad tvorí prílohu č. 13B k inšpekčnému záznamu zo dňa 29.09.2021) vyplýva, že celková výmera bytového domu je 35 225,84 m². Z uvedeného vyplýva, že zo strany účastníka konania tak došlo k nesprávnemu účtovaniu nákladov (konkrétne „údržba zelene“, „zimná služba“, „odvádzanie zrážkovej vody“, „deratizácia“, „výkon činnosti požiarneho technika“ a „strážna služba“) spojených s užívaním bytu za rok 2019 v dôsledku použitia nesprávnej celkovej výmery bytového domu pri rozúčtovaní (nakoľko celková výmera bytového domu evidovaná na príslušnom liste vlastníctva k bytovému domu je 35 225,84 m²).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 23.08.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej len „oznámenie“) 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 29.08.2022.

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, zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Pri výkone kontroly dňa 29.09.2021 bol zo strany účastníka konania predložený list označený ako „Vec: Vyjadrenie k podaniu č. 1141/2020“ (ďalej len „vyjadrenie“) zo dňa 28.09.2021, v ktorom účastník konania uviedol, že na základe kontroly vykonanej dňa 14.9.2021 v priestoroch ich spoločnosti podávajú nasledovné vyjadrenie. Plocha bytového domu bola skutočne historicky evidovaná chybné, no nie však v neprospech vlastníka, ale v jeho prospech. Veľkým auditom projektovej dokumentácie a listu vlastníctva, ktorá prebehla žiaľ až v roku 2020 (t.j. plochy na RV sú už evidované v zmysle LV) bolo zistené, že pri niektorých pivničných kobkách boli od počiatku evidované len plochy konkrétnych kobiek v jednom spoločnom priestore – NP, pri ktorých bol vlastnícky podiel jednotlivých vlastníkov kobiek

zapísaný podielovo. Chybou evidencie na počiatku v roku 2009 sa stalo, že podiel každého vlastníka kobky na chodbičke nebol premietnutý do celkovej výmery kobky, t.j. súčet výmer kobiek pred opravou nesúhlasil s celkovou výmerou NP, ktorá bola evidovaná na liste vlastníctva. Táto oprava však už bola zapracovaná pre rok 2020. K poškodeniu vlastníka nemohlo prísť v žiadnom prípade, nakoľko do roku 2020 bola evidovaná celkovo menšia plocha pri kobke, ako bol celkový spoluvlastnícky podiel. S ohľadom na zložitosť bytového domu ako celku, ktorý má 836 priestorov, z ktorých sú mnohé evidované ako podielové v rámci nadradeného priestoru, ako aj z dôvodu implementácie nového rozpočítavacieho systému trvala uvedená identifikácia dlhšie, no vzhľadom na minimálne korekcie vo výsledku, ktorých dôsledkom nebolo poškodenie vlastníkov, resp. spôsobenie škody, bola oprava definitívne zapracovaná až v roku 2020. Odpovede na doručené reklamácie z 8.7.2019 boli zaslané 12.7.2019, reklamáciu z 29.5.2020 neevidujú, odpoveď na reklamáciu z 29.6.2020 bola zaslaná 29.7.2020, kde je doložená aj ďalšia pokračujúca komunikácia. Spomínaná upomienka vo výške 3,60 za rok 2019 bola vlastníkovi stornovaná a vrátená. Preplatok za garáž vo výške 2,66 € bol klientovi v roku 2019 zaslaný 28.9.2020, nakoľko došlo k stornovaniu spomínanej upomienky a nebol odoslaný s ostatnými preplatkami dňa 19.06.2020, keďže v čase zasielania preplatkov výška upomienky presahovala výšku preplatku, vid' príloha. Za rok 2020 bol preplatok zaslaný systémovo riadne – vid' analýza platieb – prehľad pohybov.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 14.09.2021 osoba prítomná pri výkone kontroly p. D. (vedúci správy objektov) uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie, budú doložené doklady. Bude informovaný štatutárny orgán.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 29.09.2021 osoba prítomná pri výkone kontroly p. D. (vedúci správy objektov) uviedol, že vyjadrenie správcu bolo doložené v samostatných prílohách k IZ, ktoré sú jeho neoddeliteľnou súčasťou.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 22.10.2021 osoba prítomná pri výkone kontroly p. D. (vedúci správy objektov) uviedol, že o výsledku kontroly bude informovaný štatutár spoločnosti a na základe jeho rozhodnutia bude ďalší postup.

Ku tvrdeniam účastníka konania uvádzaným vo vyjadrení orgán dozoru uvádza, že pri výkone kontroly bolo orgánom dozoru jednoznačne preukázané, že zo strany účastníka konania došlo k nesprávnemu účtovaniu nákladov (konkrétne „údržba zelene“, „zimná služba“, „odvádzanie zrážkovej vody“, „deratizácia“, „výkon činnosti požiarneho technika“ a „strážna služba“) spojených s užívaním bytu za rok 2019 v dôsledku použitia nesprávnej celkovej výmery bytového domu pri rozúčtovaní (nakoľko celková výmera bytového domu evidovaná na príslušnom liste vlastníctva k bytovému domu je 35 225,84 m²), nakoľko z dokladu Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu č. za obdobie 01.01.2019 – 31.12.2019 vystavené p. JUDr. M. bolo zistené, že účastník konania pri rozúčtovaní nákladov „údržba zelene“ (v predloženom vyúčtovaní je tento náklad uvedený ako „letná údržba“), „zimná služba“ (vo vyúčtovaní uvedený ako „zimná údržba“), „odvádzanie zrážkovej vody“ (vo vyúčtovaní ako „zrážková voda“) použil celkovú výmeru bytového domu 24 515,71 m², pri rozúčtovaní nákladu „deratizácia“ použil celkovú výmeru bytového domu 24 520,56 m² a pri rozúčtovaní nákladov „výkon činnosti požiarneho technika“ (vo vyúčtovaní uvedený ako „požiarna ochrana“) a „strážna služba“ (vo vyúčtovaní uvedený ako „bezpečnostná služba“) použil celkovú výmeru bytového domu 35 169,41 m², pričom z dokladu Čiastočný výpis z listu vlastníctva (doklad tvorí prílohu č. 13B k inšpekčnému záznamu zo dňa 29.09.2021) vyplýva, že celková výmera bytového domu je 35 225,84 m². Pokiaľ ide o vyjadrenie účastníka konania, a síce, že plocha bytového domu bola skutočne historicky evidovaná chybné, no nie však v neprospech vlastníka, ale v jeho prospech a že chybou evidencie na počiatku v roku 2009 sa

stalo, že podiel každého vlastníka kobky na chodbičke nebol premietnutý do celkovej výmery kobky, t.j. súčet výmer kobiek pred opravou nesúhlasil s celkovou výmerou NP, ktorá bola evidovaná na liste vlastníctva, orgán dozoru uvádza, že účastník konania zodpovedá za dodržiavanie ustanovení 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 objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku vytýkaného nedostatku. Pre úplnosť orgán dozoru konštatuje, že subjektívna stránka spočívajúca v zavinení (či už úmyselnom alebo nedbanlivostnom), ako i skutočnosti vzťahujúce sa k subjektívnej stránke správneho deliktu (zámer, cieľ, motív a pod.) sú z hľadiska vyvodenia administratívnoprávnej zodpovednosti za konanie uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu. Dôvod, pre ktorý došlo k pochybeniu účastníka konania, nie je vzhľadom na zistený protiprávny skutkový stav relevantný. 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. Z vyššie uvedeného teda vyplýva, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil, naopak, predmetné vyjadrenie potvrdzuje skutočnosti uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Pre úplnosť orgán dozoru uvádza, že v predmetnom správnom konaní je účastník konania postihovaný pre porušenie správne účtovať ceny pri poskytovaní služieb, t.j. tvrdenia účastníka konania týkajúce sa reklamácií uplatnených spotrebiteľom ako i vrátenia preplatku za garáž 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 správny orgán v rámci prebiehajúceho konania bližšie nevysporiadal.

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.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný správne účtovať ceny pri predaji výrobkov alebo pri poskytovaní služieb.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom. Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 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 orgán dozoru vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 14.09.2021 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 29.09.2021, s inšpekčným záznamom zo dňa 22.10.2021, z vyjadrenia a z predložených dokladov.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť správne účtovať ceny pri poskytovaní služieb. Nesprávnym účtovaním pri poskytovaní služieb dochádza k ohrozeniu práva na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľov (v predmetnom prípade konkrétne p. JUDr. M.) vyplývajúce im z ustanovenia § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko zo strany predávajúceho došlo k nesprávnemu účtovaniu nákladov (konkrétne „údržba zelene“, „zimná služba“, „odvádzanie zrážkovej vody“, „deratizácia“, „výkon činnosti požiarneho technika“ a „strážna služba“) spojených s užívaním bytu za rok 2019 v dôsledku použitia nesprávnej celkovej výmery bytového domu pri rozúčtovaní (nakoľko celková výmera bytového domu evidovaná na príslušnom liste vlastníctva k bytovému domu je 35 225,84 m²). Orgán dozoru zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, vyjadrený v ustanovení § 4 ods. 1 písm. d) cit. zákona, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Z hľadiska následkov protiprávneho konania orgán dozoru tiež prihliadol na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že v dôsledku protiprávneho konania účastníka konania vznikla reálne možnosť ohrozenia, resp. poškodenia ekonomických záujmov spotrebiteľov – vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytovom dome v správe účastníka konania.

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

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

Poučenie:

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