

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/0211/01/2022**

dátum: **21.06.2023**

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: **MAX MOBILE PLUS s.r.o.**, Obchodná 55, 811 06 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 46 092 340,

kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 02.09.2022,

pre porušenie zákazu predávajúcim

- **ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu** – na základe predložených dokladov (dňa 26.09.2022 boli do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dozoru od účastníka konania predložené doklady k podnetu spotrebiteľa p. I., evidovaného pod č. 1166/2021) a dokladov pripojených k podnetu spotrebiteľa p. I., evidovaného pod č. 1166/2021 bolo zistené, že spotrebiteľ p. I. si dňa 19.10.2021 uplatnil reklamáciu (doklad – Reklamačný formulár, ID objednávky: 52708 zo dňa 19.10.2021, údaje z Reklamačného formulára boli zaslané na e-mailovú adresu spotrebiteľa dňa 19.10.2021 z adresy e., ďalej spotrebiteľ v prílohe podnetu predložil doklad o podaní zásielky – podacie číslo EB513880094SK s dátumom podania 19.10.2021) zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku - Samsung Galaxy S10+ G975F 128GB Dual SIM Prism Black, Zl'ava – 12 € v hodnote 570,- € (Faktúra 20213262 s dátumom vystavenia a s dátumom dodania 12.10.2021). K predmetnej reklamácií účastník konania predložil doklad o vybavení reklamácie označený ako Oznámenie o ukončení reklamácie RMA 52708 (podľa účastníka konania predloženého dokladu – číslo zásielky: 703-030-19110618 bola zásielka s označením: Referenčné číslo 1: 52708/REKLAMACIA spotrebiteľovi zaslaná dňa 12.11.2021, pričom dňa 15.11.2021 bol balík odmietnutý), v ktorom sa uvádzalo: *Vazeny zákaznik na zaklade zamietnutej reklamácie Vám bude účtovaný poplatok za dopravu a diagnostiku servisu v hodnote 10€*. Uvedeným konaním (oznámenie o poplatku za dopravu a diagnostiku servisu v hodnote 10€ v doklade o vybavení reklamácie spotrebiteľa) účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Žiaden právny predpis neukladá spotrebiteľovi povinnosť znášať akékoľvek náklady v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady, a to ani v prípade, ak sa reklamácia ukáže ako neoprávnená. Uvedeným ukladaním povinností nad rámec zákona došlo k porušeniu zákazu ukladania povinnosti bez právneho dôvodu spotrebiteľom v zmysle **§ 4 ods. 2 písm. a)** 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,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia** - na základe predložených dokladov (dňa 26.09.2022 boli do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dozoru od účastníka konania predložené doklady k podnetu spotrebiteľa p. I., evidovaného pod č. 1166/2021) a dokladov pripojených k podnetu spotrebiteľa p. I., evidovaného pod č. 1166/2021 bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybaviť reklamáciu p. I., uplatnenú dňa 19.10.2021 (doklad – Reklamačný formulár, ID objednávky: 52708 zo dňa 19.10.2021, údaje z Reklamačného formulára boli zaslané na e-mailovú adresu spotrebiteľa dňa 19.10.2021 z adresy e., ďalej spotrebiteľ v prílohe podnetu predložil doklad o podaní zásielky – podacie číslo EB513880094SK s dátumom podania 19.10.2021) zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Samsung Galaxy S10+ G975F 128GB Dual SIM Prism Black, Zľava – 12 € v hodnote 570,- € (Faktúra 20213262 s dátumom vystavenia a s dátumom dodania 12.10.2021), listom označeným ako Oznámenie o ukončení reklamácie RMA 52708 (podľa účastníkom konania predloženého dokladu – číslo zásielky: 703-030-19110618 bola zásielka s označením: Referenčné číslo 1: 52708/REKLAMACIA spotrebiteľovi zaslaná dňa 12.11.2021, pričom dňa 15.11.2021 bol balík odmietnutý) zamietnutím bez odborného posúdenia (účastník konania v doklade o vybavení reklamácie označenom ako Oznámenie o ukončení reklamácie RMA 52708 uviedol, že: *Vážený zákazník v prílohe Vám posielame vyjadrenie servisu a fotodokumentáciu zo servisu*; pričom orgánu dozoru predložil iba doklad Servicebericht REP2100289137 zo dňa 02.11.2021 v nemeckom jazyku), čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 6** 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 **900 ,- €**, (slovom: deväťsto 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-02110122.

O d ô v o d n e n i e

Za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa p. I., evidovaného pod č. 1166/2021 a dodržiavania 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 č. 250/2007 Z. z.“) bola spoločnosť MAX MOBILE PLUS s.r.o., Obchodná 55, 811 06 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 46 092 340 (ďalej len „účastník konania“ alebo „predávajúci“) prostredníctvom výzvy zo dňa 02.09.2022, 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 13.09.2022 vyzývaná na predloženie dokladov potrebných k prešetreniu podnetu spotrebiteľa p. I., evidovaného pod č. 1166/2021.

Na základe predložených dokladov (dňa 26.09.2022 boli do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dozoru od účastníka konania predložené doklady k podnetu spotrebiteľa p. I.,

evidovaného pod č. 1166/2021) a dokladov pripojených k podnetu spotrebiteľa p. I., evidovaného pod č. 1166/2021 bolo zistené, že spotrebiteľ p. I. si dňa 19.10.2021 uplatnil reklamáciu (doklad – Reklamačný formulár, ID objednávky: 52708 zo dňa 19.10.2021, údaje z Reklamačného formulára boli zaslané na e-mailovú adresu spotrebiteľa dňa 19.10.2021 z adresy e., ďalej spotrebiteľ v prílohe podnetu predložil doklad o podaní zásielky – podacie číslo EB513880094SK s dátumom podania 19.10.2021) zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku - Samsung Galaxy S10+ G975F 128GB Dual SIM Prism Black, Zľava – 12 € v hodnote 570,- € (Faktúra 20213262 s dátumom vystavenia a s dátumom dodania 12.10.2021). K predmetnej reklamacii účastník konania predložil doklad o vybavení reklamácie označený ako Oznámenie o ukončení reklamácie RMA 52708 (podľa účastníkom konania predloženého dokladu – číslo zásielky: 703-030-19110618 bola zásielka s označením: Referenčné číslo 1: 52708/REKLAMACIA spotrebiteľovi zaslaná dňa 12.11.2021, pričom dňa 15.11.2021 bol balík odmietnutý), v ktorom sa uvádzalo: *Vazeny zákazník na zaklade zamietnutej reklamácie Vám bude účtovaný poplatok za dopravu a diagnostiku servisu v hodnote 10€.* Uvedeným konaním (oznámenie o poplatku za dopravu a diagnostiku servisu v hodnote 10€ v doklade o vybavení reklamácie spotrebiteľa) účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Žiaden právny predpis neukladá spotrebiteľovi povinnosť znášať akékoľvek náklady v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady, a to ani v prípade, ak sa reklamácia ukáže ako neoprávnená. Uvedeným ukladáním povinností nad rámec zákona došlo k porušeniu zákazu ukladania povinnosti bez právneho dôvodu spotrebiteľom.

Na základe predložených dokladov (dňa 26.09.2022 boli do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dozoru od účastníka konania predložené doklady k podnetu spotrebiteľa p. I., evidovaného pod č. 1166/2021) a dokladov pripojených k podnetu spotrebiteľa p. I., evidovaného pod č. 1166/2021 bolo tiež zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu p. I., uplatnenú dňa 19.10.2021 (doklad – Reklamačný formulár, ID objednávky: 52708 zo dňa 19.10.2021, údaje z Reklamačného formulára boli zaslané na e-mailovú adresu spotrebiteľa dňa 19.10.2021 z adresy e., ďalej spotrebiteľ v prílohe podnetu predložil doklad o podaní zásielky – podacie číslo EB513880094SK s dátumom podania 19.10.2021) zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Samsung Galaxy S10+ G975F 128GB Dual SIM Prism Black, Zľava – 12 € v hodnote 570,- € (Faktúra 20213262 s dátumom vystavenia a s dátumom dodania 12.10.2021), listom označeným ako Oznámenie o ukončení reklamácie RMA 52708 (podľa účastníkom konania predloženého dokladu – číslo zásielky: 703-030-19110618 bola zásielka s označením: Referenčné číslo 1: 52708/REKLAMACIA spotrebiteľovi zaslaná dňa 12.11.2021, pričom dňa 15.11.2021 bol balík odmietnutý) zamietnutím bez odborného posúdenia (účastník konania v doklade o vybavení reklamácie označenom ako Oznámenie o ukončení reklamácie RMA 52708 uviedol, že: *Vážený zákazník v prílohe Vám posielame vyjadrenie servisu a fotodokumentáciu zo servisu;* pričom orgánu dozoru predložil iba doklad Servicebericht REP2100289137 zo dňa 02.11.2021 v nemeckom jazyku).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a) a § 18 ods. 6 zákona 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 24.02.2023 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 12.03.2023.

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.

Dňa 26.09.2022 boli do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dozoru od účastníka konania predložené doklady k podnetu spotrebiteľa p. I., evidovaného pod č. 1166/2021, a to: Faktúra č. 20213262 zo dňa 12.10.2021, doklad – Reklamačný formulár, ID objednávky: 52708 zo dňa 19.10.2021, list Oznámenie o ukončení reklamácie RMA 52708, doklad Servicebericht REP2100289137 zo dňa 02.11.2021, sledovanie zásielky: 703-030-19178248, sledovanie zásielky: 703-030-19110618.

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. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

V zmysle § 18a ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. odborné posúdenie musí obsahovať

- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
- b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku,
- c) popis stavu výrobku,
- d) výsledok posúdenia,
- e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

V zmysle § 18a ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada.

V súlade s ustanovením § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z. sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (určenej osoby).

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 č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. 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 orgánu dozoru predložených dokladov od účastníka konania (dňa 26.09.2022 boli do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dozoru od účastníka konania predložené doklady k podnetu spotrebiteľa p. I., evidovaného pod č. 1166/2021) a dokladov pripojených k podnetu spotrebiteľa p. I., evidovaného pod č. 1166/2021.

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. Je jednou z povinností účastníka konania ako predávajúceho vytvorenie takých podmienok predaja výrobkov (resp. i poskytovania služieb), ktoré rešpektujú zákaz ukladania spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Nedodržaním zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom č. 250/2007 Z. z. Účastník konania nemôže od spotrebiteľa vyžadovať splnenie povinností, ktoré nemajú oporu v príslušnom zákone. Túto povinnosť účastník konania, s poukazom na vyššie uvedené, preukázateľne porušil, keď v doklade o vybavení reklamácie označenom ako Oznámenie o ukončení reklamácie RMA 52708 sa uvádzalo: *Vazeny zákaznik na zaklade zamietnutej reklamácie Vám bude účtovaný poplatok za dopravu a diagnostiku servisu v hodnote 10€*. Uvedeným konaním (oznámenie o poplatku za dopravu a diagnostiku servisu v hodnote 10€ v doklade o vybavení reklamácie spotrebiteľa) účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Takéto konanie je o to závažnejšie, že je spôsobilé priamo poškodiť spotrebiteľa vo forme majetkovej ujmy.

Taktiež je jednou z povinností účastníka konania ako predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v súlade so zákonom stanoveným postupom. Účelom zákonnej úpravy podmieňujúcej zamietnutie vady doloženým odborným posúdením je poskytnúť spotrebiteľovi informácie umožňujúce mu objektívne posúdiť oprávnenosť zamietnutia reklamácie. Je preto nevyhnutné, aby vydané odborné posúdenie bolo v jazyku, ktorý je pre spotrebiteľa zrozumiteľný. Bez odborného posúdenia je spotrebiteľovi znemožnené posúdiť odôvodnenosť zamietnutia reklamácie predávajúcim, pričom zákonom predpísané vyhotovenie odborného posúdenia má nezastupiteľný význam v prípade uplatňovania ďalších práv spotrebiteľa v súvislosti so zamietnutou reklamáciou. Uvedeným konaním je tak marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona č. 250/2007 Z. z., kde jednými z chránených práv spotrebiteľa sú práve ochrana ekonomických záujmov a právo spotrebiteľa na informácie.

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 č. 250/2007 Z. z.. Taktiež je potrebné podotknúť, že ustanovenie § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. 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.