

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/0149/01/2022**

dátum: **26.07.2023**

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: **DaRya, s.r.o.**, Vajnorská 10595/98J, 831 04 Bratislava,
IČO: 47 849 592,

kontrola vykonaná dňa 01.06.2022 v prevádzkarni Mackovia hračky – odberné miesto, Areál Istrochem, Vajnorská 127/C, 831 04 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vrátiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. Ing. M., ktorá odstúpila od zmluvy (objednávka č. T1002230 zo dňa 12.03.2021, tovar: Smart trike prilba M čierna 55-58cm v hodnote 20,40 €, Kuriér 4,00 €, v celkovej hodnote 24,40 € zakúpený prostredníctvom internetového obchodu <https://t.>, Faktúra č. 2110104593 zo dňa 14.03.2021, doručeného podľa informácií uvedených v e-maile zo 10.06.2022 spotrebiteľke dňa 16.03.2021) prostredníctvom Odstúpenia od zmluvy 21OZ0042 zo dňa 28.03.2021 (v e-maile zo dňa 10.06.2022 sa uvádza, že dňa 28.03.2021 od zákazníka obdržali vyplnené odstúpenie od zmluvy číslo 21OZ0042, dňa 31.03.2021 im bol doručený odstúpaný tovar, taktiež spotrebiteľka k podnetu predložila e-mailovú komunikáciu s predávajúcim, z ktorej vyplýva odstúpenie od zmluvy zo dňa 28.03.2021, pričom dňa 28.03.2021 bol spotrebiteľke z e-mailovej adresy predávajúceho s. na e-mailovú adresu e. potvrdené prijatie odstúpenia od zmluvy a dňa 01.04.2021 bolo spotrebiteľke predávajúcim potvrdené prijatie balíka), všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, **najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy**, nakoľko účastník konania síce vrátil spotrebiteľke sumu za tovar - Smart trike prilba M čierna 55-58cm vo výške 20,40 € dňa 09.04.2021 (uvedená skutočnosť vyplýva z dokladu Potvrdenie o platbe preukazujúceho odoslanie finančných prostriedkov vo výške 20,40 € na účet spotrebiteľky, ďalej bol predložený doklad – dobropis – daňový doklad č. 212010134

na sumu 20,40 €), avšak účastník konania nepreukázal vrátenie finančnej čiastky vo výške 4,00 €, t.j. náklady na dopravu (kuriéra), čím došlo k porušeniu § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov pokutu vo výške **400,-€**, (slovom: štyristo 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-01490122.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 01.06.2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dohľadu“) kontrolu v prevádzkarni Mackovia hračky – odberné miesto, Areál Istrochem, Vajnorská 127/C, 831 04 Bratislava, ktorú prevádzkuje spoločnosť DaRya, s.r.o., Vajnorská 10595/98J, 831 04 Bratislava, IČO: 47 849 592 (ďalej len „účastník konania“, ktorý je zároveň prevádzkovateľom internetového obchodu <https://t.>) zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Ing. M., PhD., J. (v podnete spotrebiteľky uvedená adresa P.), evidovaného pod č. 415/2021 a za účelom preverenia dodržiavania ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“). Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 01.06.2022. Následne prostredníctvom e-mailu zo dňa 10.06.2022 (zaevidovaný 13.06.2022) odoslaného z e-mailovej adresy t. (ďalej len „e-mail zo dňa 10.06.2022“) boli od účastníka konania na e-mailovú adresu orgánu dohľadu zaslané doklady k podnetu spotrebiteľky p. Ing. M., PhD., evidovaného pod č. 415/2021.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. Ing. M., ktorá odstúpila od zmluvy (objednávka č. T1002230 zo dňa 12.03.2021, tovar: Smart trike prilba M čierna 55-58cm v hodnote 20,40 €, Kuriér 4,00 €, v celkovej hodnote 24,40 € zakúpený prostredníctvom internetového obchodu <https://t.>, Faktúra č. 2110104593 zo dňa 14.03.2021, doručeného podľa informácií uvedených v e-maile zo 10.06.2022 spotrebiteľke dňa 16.03.2021) prostredníctvom Odstúpenia od zmluvy 21OZ0042 zo dňa 28.03.2021 (v e-maile zo dňa 10.06.2022 sa uvádza, že dňa 28.03.2021 od zákazníka obdržali vyplnené odstúpenie od zmluvy číslo 21OZ0042, dňa 31.03.2021 im bol doručený odstúpaný tovar, taktiež spotrebiteľka k podnetu predložila e-mailovú komunikáciu s predávajúcim, z ktorej vyplýva odstúpenie od zmluvy zo dňa 28.03.2021, pričom dňa 28.03.2021 bol spotrebiteľke z e-mailovej adresy predávajúceho s. na e-mailovú adresu e. potvrdené prijatie odstúpenia od zmluvy a dňa 01.04.2021 bolo spotrebiteľke predávajúcim potvrdené prijatie balíka), všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a

poplatkov, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, nakoľko účastník konania síce vrátil spotrebiteľke sumu za tovar - Smart trike prilba M cierna 55-58cm vo výške 20,40 € dňa 09.04.2021 (uvedená skutočnosť vyplýva z dokladu Potvrdenie o platbe preukazujúceho odoslanie finančných prostriedkov vo výške 20,40 € na účet spotrebiteľky, ďalej bol predložený doklad – dobropis – daňový doklad č. 212010134 na sumu 20,40 €), avšak účastník konania nepreukázal vrátenie finančnej čiastky vo výške 4,00 €, t.j. náklady na dopravu (kuriéra).

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona č. 102/2014 Z. z. bolo účastníkovi konania listom zo dňa 19.05.2023 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 04.06.2023.

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.

Dňa 10.06.2022 (zaevidovaný 13.06.2022) bol na e-mailovú adresu orgánu dohľadu z e-mailovej adresy t. doručený e – mail (ďalej len „e-mail zo dňa 10.06.2022“) v ktorom sa uvádzalo, že posielajú žiadané podklady k veci: podanie č. 415/2021, Inšpektor SOI č. sl. pr.: 168 a 169, a to: objednávku T1002230 zo dňa 12.03.2021 spolu s faktúrou, doklad o vrátení tovaru spotrebiteľkou (potvrdenie o prevzatí tovaru, 21OZ0042_ odstúpenie od zmluvy), doklad o vrátení peňazí spotrebiteľke, kompletnú písomnú komunikáciu medzi predajcom a spotrebiteľkou (e-mail). Zákazník si cez ich e-shop: <https://t>. vytvoril objednávku č. T1002230 zo dňa 12.03.2021, ktorú zaplatil kartou cez platobnú bránu GoPay 12.03.2021. Objednávka č. T1002230 bola vyexpedovaná 15.03.2021 a zákazníkovi doručená a prevzatá 16.03.2021. 28.03.2021 od zákazníka obdržali vyplnené odstúpenie od zmluvy číslo 21OZ0042 – tovar nespĺňal jeho očakávania. 31.03.2021 im bol doručený odstupovaný tovar. 01.04.2021 zákazníka prostredníctvom e-mailu kontaktovali o prijatí odstupovaného tovaru. 09.04.2021 bola z ich účtarne zákazníkovi poslaná suma za vrátený tovar naspäť na uvedené číslo účtu, ktoré zákazník uviedol vo svojom odstúpení od zmluvy.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 01.06.2022 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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 v e-maile zo dňa 10.06.2022 orgán dohľadu uvádza, že predmetný e-mail neobsahuje žiadne skutočnosti, ktoré by účastníka konania zbavovali zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav uvedený vo výrokovvej časti rozhodnutia. V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu,

najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. V zmysle § 10 ods. 7 cit. zákona okrem povinností uvedených v odsekoch 1, 3 až 5 a § 9 ods. 3 uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy nesmie mať za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa. V prípade odstúpenia od zmluvy spotrebiteľom v režime zákona č. 102/2014 Z. z. dochádza k zániku zmluvy ex tunc, teda od počiatku, pričom zmluvné stany sú povinné si vrátiť (s výnimkou vyššie uvedených situácií) poskytnuté plnenia. V danom prípade tak bol účastník konania ako predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľke všetky platby t.j. vrátane finančnej čiastky vo výške 4,00 €, t.j. náklady na dopravu (kuriéra). Vrátenie uvedenej čiastky však do času vydania tohto rozhodnutia účastník konania nepreukázal.

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného inšpekčnom zázname zo dňa 01.06.2022, z e-mailu zo dňa 10.06.2022 a dokladov predložených orgánu dohľadu v prílohe e-mailu zo dňa 10.06.2022.

V zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu pri určení výšky pokuty prihliadol najmä na závažnosť zisteného protiprávneho konania a následky protiprávneho konania. V prípade nedodržania zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., dochádza k neoprávnenému zadržaniu finančných prostriedkov spotrebiteľky, ktoré spotrebiteľka vynaložila na kúpu tovaru, a tým aj k zásahu do jej ekonomických záujmov. So zreteľom na čas trvania protiprávneho konania orgán dohľadu prihliadol na skutočnosť, že k odstúpeniu od zmluvy zo strany spotrebiteľky dňa 28.03.2021, avšak účastník konania vrátenie finančnej čiastky vo výške vo výške 4,00 €, t.j. náklady na dopravu (kuriéra) do času vydania rozhodnutia nepreukázal. Správny orgán v prospech účastníka konania zohľadnil skutočnosť, že účastník konania vrátil spotrebiteľke kúpnu cenu za tovar – Smart trike prilba M cierna 55-58cm vo výške 20,40 € dňa 09.04.2021 (uvedená skutočnosť vyplýva z dokladu Potvrdenie o platbe preukazujúceho odoslanie finančných prostriedkov vo výške 20,40 € na účet spotrebiteľky, ďalej bol predložený doklad – dobropis – daňový doklad č. 212010134 na sumu 20,40 €), t.j. v zákonom stanovenej lehote.

Vzhľadom k uvedeným skutočnostiam bola účastníkovi konania uložená pokuta na dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

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

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

Poučenie:

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

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

číslo: **P/0311/01/2022**

dátum: **27.07.2023**

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: **NAY a.s.**, Tuhovská 15, 830 06 Bratislava, IČO: 35 739 487,

kontrola vykonaná dňa 27.10.2022 v sídle spoločnosti **NAY a.s.**, Tuhovská 15, 830 06 Bratislava, IČO: 35 739 487,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľa p. JUDr. P. , uplatnenú dňa 19.04.2021 (Reklamačný protokol pre záručné reklamácie, číslo protokolu: S000428597, v zmysle ktorého dňa 26.04.2021 bola dodatočne prijatá konzola SERIAL: 054625204117) zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – XBOX XBOX SERIES S – XBOX Series S, Herná konzola v hodnote 294,00 € (Doklad o kúpe – Faktúra - Daňový doklad zo dňa 20.12.2020), dokladom - Reklamačný protokol pre záručné reklamácie, číslo protokolu: S000428597 dňa 06.05.2021 (kde sa v časti **VYBAVENIE REKLAMÁCIE**, Spôsob vybavenia uvádzalo: neuznané servisom), zamietnutím bez odborného posúdenia (účastník konania predložil doklad – Reklamačný protokol č. 093 – SZ21057730 s dátumom prijatia 26.04.2021 od spoločnosti AT Computers a.s., Těšínská 1970/56, Slezská Ostrava, 710 00 Ostrava, IČO: 61672599, na základe ktorého bola reklamácia spotrebiteľa zamietnutá, pričom bolo zistené, že predmetný doklad nespĺňa náležitosti v zmysle § 18a zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko v uvedenom doklade absentuje dátum vyhotovenia odborného posúdenia). Uvedeným konaním 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 **400,- €**, (slovom: štyristo 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-03110122.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.10.2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej len „orgán dozoru“) kontrolu v sídle spoločnosti NAY a.s., Tuhovská 15, 830 06 Bratislava, IČO: 35 739 487 (ďalej aj „účastník konania“ alebo „predávajúci“), zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. JUDr. P. evidovaného pod č. 434/2021 a na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 27.10.2022.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľa p. JUDr. P. uplatnenú dňa 19.04.2021 (Reklamačný protokol pre záručné reklamácie, číslo protokolu: S000428597, v zmysle ktorého dňa 26.04.2021 bola dodatočne prijatá konzola SERIAL: 054625204117) zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – XBOX XBOX SERIES S – XBOX Series S, Herná konzola v hodnote 294,00 € (Doklad o kúpe – Faktúra - Daňový doklad zo dňa 20.12.2020), dokladom - Reklamačný protokol pre záručné reklamácie, číslo protokolu: S000428597 dňa 06.05.2021 (kde sa v časti VYBAVENIE REKLAMÁCIE, Spôsob vybavenia uvádzalo: neuznané servisom), zamietnutím bez odborného posúdenia (účastník konania predložil doklad – Reklamačný protokol č. 093 – SZ21057730 s dátumom prijatia 26.04.2021 od spoločnosti AT Computers a.s., Těšínská 1970/56, Slezská Ostrava, 710 00 Ostrava, IČO: 61672599, na základe ktorého bola reklamácia spotrebiteľa zamietnutá, pričom bolo zistené, že predmetný doklad nespĺňa náležitosti v zmysle § 18a zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko v uvedenom doklade absentuje dátum vyhotovenia odborného posúdenia).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 6 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 24.05.2023 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 29.05.2023.

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 sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril, zistený protiprávny skutkový stav žiadnym právne relevantným spôsobom nespochybnil.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 27.10.2022 osoba prítomná pri výkone kontroly p. Z. uviedla, že bude informovať vedenie spoločnosti NAY, a.s.

Dňa 14.10.2022 (zaevidovaný 18.10.2022) bol na e-mailovú adresu orgánu dozoru z e-mailovej adresy k. doručený e-mail (ďalej len „e-mail zo dňa 14.10.2022“), v ktorom sa uvádzalo, že dňa 11.10.2022 bola doručená do elektronickej schránky účastníka konania výzva č. 2, ktorá sa týka prešetrenia troch spotrebiteľských podnetov, evidovaných pod č. 434/2021, 540/2021 a č. 596/2021. Po prešetrení zaslaných materiálov od účastníka konania bolo zistené, že k podnetu

č. 434/2021 je potrebné doložiť poverenie výrobcu XBOX Series S pre vykonávanie záručných opráv. V mene účastníka konania zasiela v prílohe vyjadrenie. V prílohe e-mailu zo dňa 14.10.2022 bol orgánu dozoru zaslaný list zo dňa 14.10.2022 označený ako Vyjadrenie k výzve č. 2 zo dňa 10.10.2022 (ďalej len „list zo dňa 14.10.2022“), v ktorom sa uvádzalo, že dňa 11.10.2022 bola doručená do elektronickej schránky účastníka konania výzva č. 2, ktorá sa týka prešetrenia troch spotrebiteľských podnetov, evidovaných pod č. 434/2021, č. 540/2021 a č. 596/2021. Po prešetrení zaslaných materiálov od účastníka konania bolo zistené, že k podnetu č. 434/2021 je potrebné doložiť poverenie výrobcu XBOX Series S pre vykonávanie záručných opráv. K danej veci by chceli uviesť, že účastník konania vyvinul maximálne úsilie, aby od dodávateľa AT Computer, s.r.o., získal vyžiadané dokumenty. Po niekoľko násobnej urgencii dostali potvrdenie od spoločnosti Microsoft, ktoré posielajú v prílohe. Veria preto, že doplnené podklady k prešetrovaným podnetom budú postačujúce, a na ich základe nebude voči ich spoločnosti začaté správne konanie. V prílohe listu zo dňa 14.10.2022 bol orgánu dozoru predložený e-mail zo dňa 13.10.2022 zaslaný z e-mailovej z adresy V. na e-mailovú adresu k., v ktorom sa uvádzalo nasledovné: *Dobrý den, potvrzují, že společnost AT Computers, a.s. je oficiální distributor společnosti Microdoft pro prodej herních konzolí Xbox. AT Computers, a.s. má autorizovaný přístup do portálu ROBO (Return On Behaf Of), což je oficiální nástroj Microsoftu pro vyřizování reklamací...*

Dňa 23.08.2022 (zaevidovaný 24.08.2022) bol na e-mailovú adresu orgánu dozoru z e-mailovej adresy k. doručený e-mail (ďalej len „e-mail zo dňa 23.08.2022“), v ktorom sa uvádzalo, že obratom posielajú potvrdenie od AT Computers. Veria, že zaslané materiály budú dostatočné. V prílohe e-mailu zo dňa 23.10.2022 bol orgánu dozoru zaslaný doklad zo dňa 20.10.2015 v ktorom sa uvádzalo, nasledovné: *My společnost AT Computers a.s. potvrzujeme, že AT Computer, s.r.o., IČ: 31611559, Framborská 253, 010 01 Žilina 1, Slovenská republika, společnost zapísaná v obchodnom registri vedeným Okresným súdom Žilina, je osobou oprávnenu k posudzovaní záručných opráv nami vybraných/dodávaných výrobkov pre územie Slovenskej republiky v zmysle 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.*

Dňa 11.08.2022 (zaevidovaný 12.08.2022) bol na e-mailovú adresu orgánu dozoru z e-mailovej adresy k. doručený e-mail (ďalej len „e-mail zo dňa 11.08.2022“), v ktorom sa uvádzalo, že dňa 11.08.2022 bola doručená do elektronickej schránky účastníka konania výzva č. 1, ktorá sa týka prešetrenia troch spotrebiteľských podnetov, evidovaných pod č. 434/2021, 540/2021 a č. 596/2021. K podnetu 596/2021 sa vyjadrili samostatným listom dňa 05.08.2022. K zvyšným dvom podnetom v mene účastníka konania zasielajú vyjadrenie a vyžiadané materiály. V prílohe e-mailu zo dňa 11.08.2022 bol orgánu dozoru zaslaný list zo dňa 10.08.2022 označený ako Vyjadrenie k výzve zo dňa 25.07.2022 (ďalej len „list zo dňa 10.08.2022“), v ktorom sa k podnetu č. 434/2021 uvádzalo, že majú záujem uviesť, že spotrebiteľ si dňa 20.12.2020 zakúpil u účastníka konania výrobok Herná konzola XBOX Serie S, ktorý reklamoval dňa 19.04.2021. Reklamácia bola prijatá na predajni NAY Danubia, kde bol spísaný reklamačný protokol č. S000428597, v ktorom spotrebiteľ uviedol, že mu nesprávne funguje ovládač k hernej konzole. Predmetom reklamácie bola teda len samotná časť výrobku hernej konzoly, ktorej ostatné súčasti neboli doložené. Autorizované servisné stredisko požadovalo k hernému ovládaču pripojiť dodatočne aj konzolu a ostatné príslušenstvo. Na vyžiadanie zákazník doručil dodatočne k reklamáci aj hernú konzolu, no ostatné príslušenstvo (AC kábel, originálny HDMI kábel) nepriniesol. K danej veci by radi uviedli, že v niektorých prípadoch (ako je aj tento) servis požaduje k výrobku dodať aj jeho kompletne príslušenstvo, aby ho odskúšal a mal istotu, že je plne funkčné a neznemožňuje činnosť výrobku ako takého. Taktiež v prípade neopraviteľných väd sa postupuje rovnakým spôsobom, kedy servis požaduje dodanie kompletneho príslušenstva, aby príslušenstvo k výrobku vymenil za nové. Na základe

uvedeného servis výrobok vrátil na predajňu a to z dôvodu nekompletnosti reklamovaného tovaru. Tiež chcú poukázať na to, že v Reklamačnom poriadku účastníka konania, konkrétne v bode 4 e) sa uvádza, že *zákazník je povinný odovzdať Nay a.s. tovar v prípade uplatnenia reklamácie na príslušenstvo k predanému tovaru*. Reklamácia bola ukončená dňa 06.05.2021, kedy si zákazník osobne prevzal výrobok na predajni. Zákazník účastníka konania dodatočne kontaktoval, kde vyslovil nesúhlas s vyriešením svojej reklamácie (komunikácia v prílohe), na čo preverili celú situáciu a ponúkli mu možnosť opätovne uplatniť reklamáciu a popísali mu postup, aký je potrebný zvoliť. Tiež mu ponúkli kompenzáciu za zakúpené herné členstvo, ktoré v čase riešenia reklamácie nemohol využívať, no na ich ponuku nezareagoval a deklaroval, že sa obráti na Slovenskú obchodnú inšpekciu. Ďalej by radi k danému podnetu uviedli, že v danej veci kontaktovali servis AT Computers a.s. a žiadali ich o doloženie Poverenia na vykonávaní záručnej opravy, no dostali odmietavú odpoveď, v ktorej uviedli, že ide o firemné tajomstvo a poverenie poskytnú len priamo Inšpektorátu (príloha). Majú za to, že účastník konania v prípade posudzovania reklamácií postupoval riadne a v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa, reklamácie vybavil v zákonom stanovenej lehote a na základe odborného posúdenia autorizovaného servisného pracoviska. Veria preto, že doplnené podklady k prešetrovaným podnetom budú postačujúce, a na ich základe nebude voči ich spoločnosti začaté správne konanie. V prílohe k listu z dňa 10.08.2022 boli k podnetu č. 434/2021 priložené nasledovné doklady: Reklamačný protokol č. S000428597 zo dňa 19.04.2021, doklad Reklamačný protokol č. 093-SZ21057730, komunikácia so spotrebiteľom p. JUDr. P., e-mailová komunikácia so servisom AT Computets a.s., Objednávka č. 6111011121 zo dňa 20.12.2020, Faktúra č. 4221895229 zo dňa 20.12.2020, Záznam z evidencie reklamácií.

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

Ku skutočnostiam uvádzaným v e-maile zo dňa 14.10.2022, v liste zo dňa 14.10.2022, v e-maile zo dňa 23.08.2022, v e-mail zo dňa 11.08.2022, v liste zo dňa 10.08.2022, orgán dozoru uvádza, že uvádzané skutočnosti ako i predložené doklady nezabavujú účastníka konania zodpovednosti za protiprávny skutkový stav uvedený vo výrokovej časti rozhodnutia. Účastník konania ako predávajúci nedodržel zákonom o ochrane spotrebiteľa predpísaný formálny postup vybavenia reklamácie spotrebiteľa, nakoľko reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú do 12 mesiacov od kúpy výrobku, vybavil zamietnutím bez odborného posúdenia. V tejto súvislosti orgán dozoru poukazuje, že účastník konania orgánu dozoru síce predložil k predmetnej reklamácií doklad - Reklamačný protokol č. 093 – SZ21057730 s dátumom prijatia 26.04.2021 od spoločnosti AT Computers a.s., Těšínská 1970/56, Slezská Ostrava, 710 00 Ostrava, IČO: 61672599, na základe ktorého bola reklamácia spotrebiteľa zamietnutá, avšak bolo zistené, že predmetný doklad nespĺňa náležitosti v zmysle § 18a zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko v uvedenom doklade absentuje dátum vyhotovenia odborného posúdenia. Zákon o ochrane spotrebiteľa v § 18a ods. 1 vymenúva obligatórne náležitosti odborného posúdenia. V prípade, ak tieto náležitosti predmetný dokument neobsahuje, v zmysle § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, neprihliada.

Konaním účastníka konania, čo do dôsledku, došlo v čase nevybavenia reklamácie spotrebiteľa v súlade s ustanovením § 18 ods. 6 k oslabeniu jeho právneho postavenia, nakoľko tento v čase vybavenia reklamácie nedisponoval všetkými dokladmi, resp. informáciami, na ktoré mala v zmysle zákona nárok. 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. Vzhľadom na skutočnosť, že v danom prípade došlo k uzavretiu predmetnej reklamácie bez potrebného odborného

posúdenia, ako aj nevyhnutnosť a dôležitosť odborného posúdenia na rozhodnutie o zamietnutí reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy, nebol daný inštitút aplikovaný.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, 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 o ochrane spotrebiteľa 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 o ochrane spotrebiteľa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada.

V súlade s ustanovením § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa 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 o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 27.10.2022, z e-mailu zo dňa 14.10.2022, z listu zo dňa 14.10.2022, z e-mailu zo dňa 23.08.2022, z e-mailu zo dňa 11.08.2022, z listu zo dňa 10.08.2022 a z predložených dokladov.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj

povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v 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. 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 o ochrane spotrebiteľa, kde jednými z chránených práv spotrebiteľa sú práve ochrana ekonomických záujmov a právo spotrebiteľa na informácie.

Orgán dozoru však v prospech účastníka konania vzal pri určovaní výšky pokuty do úvahy skutočnosť, že v danom prípade sa jednalo najmä o administratívne pochybenie spočívajúce v absencii dátumu vyhotovenia odborného posúdenia - Reklamačný protokol č. 093 – SZ21057730 s dátumom prijatia 26.04.2021 od spoločnosti AT Computers a.s., Těšínská 1970/56, Slezská Ostrava, 710 00 Ostrava, IČO: 61672599, a tým došlo k nesplneniu formálnych požiadaviek kladených zákonom o ochrane spotrebiteľa na reklamačné konanie.

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, 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.