

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/0012/01/2023

dátum: 12.09.2023

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 účinnom od 19.02.2021 do 31.07.2023, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **Equistyle, s.r.o.**, Hlavná 239, 900 41 Rovinka, IČO: 45 676 445,

kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 03.04.2023 a následne dňa 25.04.2023 v sídle spoločnosti Equistyle, s.r.o., Hlavná 239, 900 41 Rovinka,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **pri zamietnutí reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že reklamácia spotrebiteľky p. L., zameraná na kvalitatívne nedostatky výrobku – *Čížmy jazdecké (F04040001XW38)* v hodnote 359,00 €, zakúpeného dňa 06.08.2020 (pokladničný doklad č. 0000134 zo dňa 06.08.2020), uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy, a to dňa 08.10.2021 („Potvrdenie o prijatí reklamácie č. 100 / 8000000363“ zo dňa 08.10.2021), bola vybavená listom označeným ako „Reklamácia: 8000000363“ zo dňa 15.10.2021 (z predloženého výpisu sledovania zásielky (číslo balíka: 803798807) vyplýva, že predmetný list bol spotrebiteľke zaslaný dňa 15.10.2021 a doručený dňa 18.10.2021) zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 7** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukázkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00120123.

O d ô v o d n e n i e

Prostredníctvom výzvy zo dňa 03.04.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej aj „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu spoločnosti Equistyle, s.r.o., Hlavná 239, 900 41 Rovinka, IČO: 45 676 445 (ďalej len „účastník konania“), zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. L., evidovaného pod č. 256/2022 a 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 aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Dňa 03.04.2023 boli do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dozoru zo strany účastníka konania doručené doklady potrebné k prešetreniu predmetného podnetu spotrebiteľky. Dňa 25.04.2023 vykonali inšpektori orgánu dozoru kontrolu v sídle účastníka konania, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 25.04.2023. Následne dňa 26.04.2023 bol orgánu dozoru z e-mailovej adresy m. zaslaný e-mail, ktorého prílohu tvoril výpis sledovania zásielky. Predmetný doklad bol orgánu dozoru zo strany účastníka konania doručený dňa 26.04.2023 aj do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dozoru.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že reklamácia spotrebiteľky p. L., zameraná na kvalitatívne nedostatky výrobku – *Čižmy jazdecké (F04040001XW38)* v hodnote 359,00 €, zakúpeného dňa 06.08.2020 (pokladničný doklad č. 0000134 zo dňa 06.08.2020), uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy, a to dňa 08.10.2021 („Potvrdenie o prijatí reklamácie č. 100 / 8000000363“ zo dňa 08.10.2021), bola vybavená listom označeným ako „Reklamácia: 8000000363“ zo dňa 15.10.2021 (z predloženého výpisu sledovania zásielky (číslo balíka: 803798807) vyplýva, že predmetný list bol spotrebiteľke zaslaný dňa 15.10.2021 a doručený dňa 18.10.2021) zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 19.07.2023 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 19.07.2023.

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

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

Dňa 03.04.2023 bolo orgánu dozoru do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dozoru doručené vyjadrenie účastníka konania (označené ako „k podnetu č. 829/2/2022“), v ktorom účastník konania uviedol, že posielal podklady k podnetu č. 829/2/2022. Účastník konania ďalej uviedol, že v prílohe posielajú celú komunikáciu so zákazníčkou spolu s fotografiami čižiem, o ktoré sa jednalo. Podklady k prijatej reklamáci, vyjadrenie o reklamáci a taktiež vyjadrenie od dodávateľa s vyjadrením – Neuznaná. Zákazníčke bola ponúknutá spoplatnená oprava od výrobcu, keďže tovar reklamovala po 14 mesiacoch plného užívania výrobku. Spolu

s predmetným vyjadrením zaslal účastník konania orgánu dozoru aj list označený ako „Reklamácia: 8000000363“ zo dňa 15.10.2021; „Potvrdenie o prijatí reklamácie č. 100 / 8000000363“ zo dňa 08.10.2021; pokladničný doklad č. 0000134 zo dňa 06.08.2020; reklamačný formulár; e-mailovú komunikáciu; informácie o starostlivosti a záruke na produkty Sergio Grasso v anglickom jazyku a fotodokumentáciu výrobku.

Dňa 26.04.2023 bolo orgánu dozoru do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dozoru doručené vyjadrenie účastníka konania označené ako „k podnetu č. 256/ 2022 – doplnenie dokladu o preukázaní vybavenia reklamácie do 30 dní“, v ktorom účastník konania uviedol, že v prílohe posielajú doklad (kde sa aj uvádza, že sa jedná o reklamáciu), ktorý dnes ráno spätne dohľadali, a to doklad o doručení reklamovaných číziem a reklamačného vyjadrenia – neuznaná. Čo vysvetľuje nepodpísaný doklad o vybavení reklamácie u nich na predajni pri včerajšej kontrole. Zákazníčke bol po jej žiadosti poslaný spoločnosťou GLS, ktorý si prevzala aj s čízmami. V prípade akýchkoľvek otázok prosia, aby ich orgán dozoru kontaktoval. Spolu s predmetným vyjadrením zaslal účastník konania orgánu dozoru aj výpis sledovania zásielky (číslo balíka: 803798807). Skutočnosti uvedené v predmetnom vyjadrení účastníka konania označenom ako „k podnetu č. 256/ 2022 – doplnenie dokladu o preukázaní vybavenia reklamácie do 30 dní“ uviedol účastník konania aj v e-maile zaslanom orgánu dozoru dňa 26.04.2023 z e-mailovej adresy m., pričom prílohu predmetného e-mailu tvoril taktiež výpis sledovania zásielky (číslo balíka: 803798807).

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 25.04.2023 osoba prítomná pri výkone kontroly – p. M. (konateľ spoločnosti) zistený protiprávny skutkový stav nepochybnil, pričom len uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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 označenom ako „k podnetu č. 829/2/2022“ a vo vyjadrení označenom ako „k podnetu č. 256/ 2022 – doplnenie dokladu o preukázaní vybavenia reklamácie do 30 dní“ (resp. v e-maile zaslanom orgánu dozoru dňa 26.04.2023 z e-mailovej adresy m.), orgán dozoru uvádza, že predmetné skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav uvedený vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. V súvislosti s predmetnými vyjadreniami účastníka konania, orgán dozoru pre úplnosť poukazuje, že účastník konania v danom prípade nie je sankcionovaný pre porušenie povinnosti vybaviť reklamáciu spotrebiteľky v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ale pre porušenie povinnosti pri zamietnutí reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie v zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať zákonom o ochrane spotrebiteľa stanovený proces vybavenia reklamácie. Orgán dozoru kontroluje, či bol dodržaný zákonom o ochrane spotrebiteľa stanovený proces vybavenia reklamácie, v danom prípade, či predávajúci dodržal povinnosť pri zamietnutí reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Uvedená povinnosť vyplýva predávajúcemu z ustanovenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého, 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. Zo znenia ustanovenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva, že spotrebiteľ musí byť informovaný o možnosti uplatnenia svojich práv smerujúcich k prevereniu oprávnenosti zamietnutia reklamácie, tým, že predávajúci, resp. osoba ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Uvedená povinnosť nebola zo strany účastníka konania dodržaná, nakoľko v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že reklamácia spotrebiteľky p. L., zameraná na kvalitatívne nedostatky výrobku – *Čížmy jazdecké (F04040001XW38)* v hodnote 359,00 €, zakúpeného dňa 06.08.2020 (pokladničný doklad č. 0000134 zo dňa 06.08.2020), uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy, a to dňa 08.10.2021 („Potvrdenie o prijatí reklamácie č. 100 / 8000000363“ zo dňa 08.10.2021), bola vybavená listom označeným ako „Reklamácia: 8000000363“ zo dňa 15.10.2021 zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 25.04.2023, z vyjadrení účastníka konania a z predložených dokladov.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty orgán dozoru prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť dodržiavať zákonom stanovený formálny postup pri vybavovaní reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku. Nedodržaním formálneho postupu pri vybavovaní reklamácie bol znížený rozsah práv spotrebiteľky, ktorý jej priznáva zákon o ochrane spotrebiteľa. V prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy, bol predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľke p. L. jednu zo základných informácií potrebných k uplatňovaniu svojich zákonných práv, a to uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľka zaslať výrobok na odborné posúdenie. Vo výroku opísaným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie, ako aj ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Orgán dozoru s poukazom na znenie ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa taktiež považuje za potrebné uviesť, že má za to, že predmetné ustanovenie vzhľadom na zistený protiprávny skutkový stav nie je možné aplikovať. Účastník konania sa konaním opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dopustil porušenia formálnej stránky reklamačného konania, keď reklamáciu spotrebiteľky uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy, zamietol bez uvedenia, komu môže spotrebiteľka zaslať výrobok na odborné posúdenie. Uvedeným konaním, čo do dôsledku, došlo k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľky, nakoľko spotrebiteľke nebola v súlade so zákonom kladenými požiadavkami poskytnutá informácia o tom, komu môže spotrebiteľka zaslať výrobok na odborné posúdenie, v dôsledku čoho došlo k ohrozeniu jej práva na informácie, ako aj ochranu ekonomických záujmov. Taktiež je potrebné podotknúť, že ustanovenie § 24 ods. 6 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.

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/0070/01/2023

dátum: 31.08.2023

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: **PEHI, s.r.o.**, Tureň 58, 903 01 Tureň, IČO: 48 018 457,

kontrola prešetrenia podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 1068/2021 bola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 15.12.2022 a následne dňa 10.02.2023 v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,

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 spotrebiteľovi p. M., ktorý odstúpil od zmluvy (objednávka č. 2020105412 zo dňa 25.10.2021, predfaktúra č.: 0/90115 s dátumom vyhotovenia 26.10.2021, faktúra č. 2214633 s dátumom vyhotovenia 29.10.2021, tovar: Štiepací poloautomat LUMAG SSA400E v hodnote 6 157,00 €, zakúpený prostredníctvom internetového obchodu www.tocopotrebujes.sk a podľa vyjadrenia spotrebiteľa dodaný dňa 03.11.2021) prostredníctvom e-mailu (odoslaného z e-mailovej adresy m. na e-mailovú adresu tocopotrebujes@gmail.com) zo dňa 11.11.2021 (taktiež bol zo strany účastníka konania aj spotrebiteľa predložený doklad – Odstúpenie od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku zo dňa 10.11.2021, pričom prijatie vráteného tovaru predávajúcim bolo spotrebiteľovi potvrdené e-mailom zaslaným z adresy tocopotrebujes@gmail.com na adresu m. dňa 22.11.2021), všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, nakoľko účastník konania vrátil spotrebiteľovi sumu vo výške 6 157,00 € až dňa 02.12.2021 (uvedená skutočnosť vyplýva z dokladu o vykonanej transakcii v Slovenskej sporiteľni VS: 200215, na účet spotrebiteľa SK s dátumom splatnosti 02.12.2021), 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-00700123.

O d ô v o d n e n i e

Za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa p. M. evidovaného pod č. 1068/2021 a za účelom preverenia dodržiavania zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon č. 102/2014 Z. z.“) bol účastník konania spoločnosť PEHI, s.r.o., Tureň 58, 903 01 Tureň, IČO: 48 018 457 (ďalej len „účastník konania“ alebo „predávajúci“) Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dohľadu“) vyzývaný na predloženie dokladov potrebných k prešetreniu vyššie uvedeného podnetu spotrebiteľa. Výsledok vykonanej kontroly bol na základe predložených dokladov orgánu dohľadu zo strany účastníka konania (doklady od účastníka konania boli orgánu dohľadu zaslané e-mailom zo dňa 09.01.2023 (zaevidovaný 10.01.2023) zaslaným z e-mailovej adresy tocopotrebujes@gmail.com na e-mailovú adresu orgánu dohľadu, a to na základe výzvy zo dňa 15.12.2022, ktorou orgán dohľadu vyzval účastníka konania na predloženie dokladov potrebných k prešetreniu podnetu spotrebiteľa p. M., evidovaného pod č. 1068/2021) a dokladov predložených spotrebiteľom v podnete evidovanom pod č. 1068/2021 spísaný v inšpekčnom zázname – došetrenie zo dňa 10.02.2023 spísanom na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj. Inšpekčný záznam – došetrenie zo dňa 10.02.2023 bol účastníkovi konania doručený dňa 25.02.2023.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že predávajúci nevrátil spotrebiteľovi p. M., ktorý odstúpil od zmluvy (objednávka č. 2020105412 zo dňa 25.10.2021, predfaktúra č.: 0/90115 s dátumom vyhotovenia 26.10.2021, faktúra č. 2214633 s dátumom vyhotovenia 29.10.2021, tovar: Štiepací poloautomat LUMAG SSA400E v hodnote 6 157,00 €, zakúpený prostredníctvom internetového obchodu www.tocopotrebujes.sk a podľa vyjadrenia spotrebiteľa dodaný dňa 03.11.2021) prostredníctvom e-mailu (odoslaného z e-mailovej adresy m. na e-mailovú adresu tocopotrebujes@gmail.com) zo dňa 11.11.2021 (taktiež bol zo strany účastníka konania aj spotrebiteľa predložený doklad – Odstúpenie od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku zo dňa 10.11.2021, pričom prijatie vráteného tovaru predávajúcim bolo spotrebiteľovi potvrdené e-mailom zaslaným z adresy tocopotrebujes@gmail.com na adresu m. dňa 22.11.2021), všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, nakoľko účastník konania vrátil

spotrebiteľovi sumu vo výške 6 157,00 € až dňa 02.12.2021 (uvedená skutočnosť vyplýva z dokladu o vykonanej transakcii v Slovenskej sporiteľni VS: 200215, na účet spotrebiteľa SK1783605207004207234603 s dátumom splatnosti 02.12.2021).

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona č. 102/2014 Z. z. bolo účastníkovi konania listom zo dňa 10.08.2023 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 17.08.2023.

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.

Prostredníctvom e-mailu zo dňa 09.01.2023 (zaevidovaný 10.01.2023) zaslaným z e-mailovej adresy tocopotrebujes@gmail.com na e-mailovú adresu orgánu dohľadu bol orgánu dohľadu zaslaný list označený ako *Stanovisko k podnetu spotrebiteľa č. 837/2021* (ďalej len „stanovisko“), v ktorom sa uvádzalo, že zákazník p. M., si u účastníka konania objednal dňa 25.10.2021 štiepací poloautomat Lumag SSA400E, ktorý bol aj odoslaný dňa 29.10.2021. Dňa 05.11.2021 ich zákazník požiadal mailom o zaslanie návodu na obsluhu, ktorý bol ešte v ten deň obratom poslaný. Žiaľ, v krabici chýbali nejaké súčiastky stroja. Tieto nedostatky riešili aj s ich dodávateľom. Snažili sa ich odstrániť, ale zákazník sa medzitým rozhodol pre odstúpenie od zmluvy. Tovar obdržali dňa 18.11.2021, ale nakoľko ich zamestnankyňa, ktorá má na starosti vrátenie platieb, bola v tom čase na PN kvôli karanténe Covid-19, boli peniaze vrátené až 02.12.2021. V prílohe stanoviska účastník konania zaslal objednávku č. 2020105412, faktúru č. 2214633, doklad spotrebiteľa o prijatí odstúpenia od zmluvy, doklad o vrátení peňazí zákazníkovi, písomnú komunikáciu so zákazníkom.

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 stanovisku orgán dohľadu uvádza, že predmetné stanovisko neobsahuje žiadne skutočnosti, ktoré by účastníka konania zbavovali zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav uvedený vo výrokovej 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 predmetnom prípade spotrebiteľ odstúpil od zmluvy (objednávka č. 2020105412 zo dňa 25.10.2021, predfaktúra č.: 0/90115 s dátumom vyhotovenia 26.10.2021, faktúra č. 2214633 s dátumom vyhotovenia 29.10.2021, tovar: Štiepací poloautomat LUMAG SSA400E v hodnote 6 157,00 €, zakúpený prostredníctvom internetového obchodu

www.tocopotrebujes.sk a podľa vyjadrenia spotrebiteľa dodaný dňa 03.11.2021) prostredníctvom e-mailu (odoslaného z e-mailovej adresy m. na e-mailovú adresu tocopotrebujes@gmail.com) zo dňa 11.11.2021 (taktiež bol zo strany účastníka konania aj spotrebiteľa predložený doklad – Odstúpenie od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku zo dňa 10.11.2021), pričom účastník konania ako predávajúci vrátil spotrebiteľovi sumu vo výške 6 157,00 € až dňa 02.12.2021 (uvedená skutočnosť vyplýva z dokladu o vykonanej transakcii v Slovenskej sporiteľni VS: 200215, na účet spotrebiteľa SK. s dátumom splatnosti 02.12.2021). Skutočnosť, že k omeškaniu malo zo strany účastníka konania dôjsť z dôvodu PN zodpovednej zamestnankyne, nie je pre právne posúdenie zisteného skutkového stavu právne relevantná, nakoľko účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku vytýkaného nedostatku.

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 v inšpekčnom zázname – došetrenie zo dňa 10.02.2023, 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, o to väčšími, ak sa jedná o nezanedbateľnú sumu (v danom prípade vo výške 6 157,00 €). So zreteľom na čas trvania protiprávneho konania orgán dohľadu prihliadol na skutočnosť, že k odstúpeniu od zmluvy zo strany spotrebiteľa došlo dňa 11.11.2021, pričom k vráteniu platieb zo strany účastníka konania došlo dňa 02.12.2021. Vzhľadom ku skutočnosti, že zákonná lehota na vrátenie všetkých platieb uplynula dňa 25.11.2021, a teda zo strany účastníka konania došlo k omeškaniu iba o pár dní, bola účastníkovi konania uložená pokuta v dolnej polovici 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/0300/01/2022

dátum: 12.09.2023

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 účinnom od 19.02.2021 do 31.07.2023, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **GHT, s.r.o.**, Mlynarovičova 2603/22, 851 03 Bratislava - mestská časť Petržalka, IČO: 35 849 452,

kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 28.11.2022 a následne dňa 04.01.2023 v prevádzkarni Muničák, Vajnorská 100, 831 04 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **pri zamietnutí reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že reklamácia spotrebiteľa p. Z. (v reklamačnom liste č. RBA21/0201 s dátumom prijatia 21.09.2021 uvedený ako Z.), zameraná na kvalitatívne nedostatky výrobku – *Paralyzér SABRE 2.517 μ C s LED Svietidlom (G-S-3000SF)* v hodnote 37,90 €, zakúpeného dňa 14.11.2019 (pokladničný doklad č. 0074 zo dňa 14.11.2019), uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy, a to dňa 21.09.2021 (Reklamačný list č. RBA21/0201 s dátumom prijatia 21.09.2021), bola vybavená dňa 02.10.2021 (v Reklamačnom liste č. RBA21/0201 je uvedený dátum ukončenia reklamácie 02.10.2021; zároveň dňa 02.10.2021 bol z e-mailovej adresy s. na e-mailovú adresu spotrebiteľa g. zaslaný e-mail s informáciou o ukončení reklamácie č. RBA21/0201 a možnosti vyzdvihnutia reklamovaného výrobku) zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 7** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukázkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03000122.

Odôvodnenie

Prostredníctvom výzvy zo dňa 28.11.2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej aj „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu spoločnosti GHT, s.r.o., Mlynarovičova 2603/22, 851 03 Bratislava - mestská časť Petržalka (podľa údajov uvedených v obchodnom registri bolo od 13.10.2007 do 17.02.2023 sídlo predmetnej spoločnosti Mlynarovičova 22, 851 03 Bratislava), IČO: 35 849 452 (ďalej len „účastník konania“), zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. Z. (v reklamačnom liste č. RBA21/0201 s dátumom prijatia 21.09.2021 je uvedená e-mailová adresa spotrebiteľa g.), evidovaného pod č. 886/2021 a 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 aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Dňa 14.12.2022 bol orgánu dozoru z e-mailovej adresy o. zaslaný e-mail, ktorého prílohu tvoril list označený ako „Písomné vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa 886/2021“ zo dňa 14.12.2022 spolu s dokladmi potrebnými k prešetreniu predmetného podnetu spotrebiteľa. Dňa 04.01.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni Muničák, Vajnorská 100, 831 04 Bratislava, ktorej prevádzkovateľom je účastník konania. Výsledok vykonanej kontroly je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 04.01.2023.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že reklamácia spotrebiteľa p. Z. (v reklamačnom liste č. RBA21/0201 s dátumom prijatia 21.09.2021 uvedený ako Z.), zameraná na kvalitatívne nedostatky výrobku – *Paralyzér SABRE 2.517 μ C s LED Svetidlom (G-S-3000SF)* v hodnote 37,90 €, zakúpeného dňa 14.11.2019 (pokladničný doklad č. 0074 zo dňa 14.11.2019), uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy, a to dňa 21.09.2021 (Reklamačný list č. RBA21/0201 s dátumom prijatia 21.09.2021), bola vybavená dňa 02.10.2021 (v Reklamačnom liste č. RBA21/0201 je uvedený dátum ukončenia reklamácie 02.10.2021; zároveň dňa 02.10.2021 bol z e-mailovej adresy s. na e-mailovú adresu spotrebiteľa g. zaslaný e-mail s informáciou o ukončení reklamácie č. RBA21/0201 a možnosti vyzdvihnutia reklamovaného výrobku) zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 10.08.2023 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 i o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 14.08.2023.

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

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

Dňa 14.12.2022 bol orgánu dozoru prostredníctvom e-mailu odoslaného z e-mailovej adresy o. zaslaný list označený ako „Písomné vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa 886/2021“ zo dňa 14.12.2022, v ktorom p. Mgr. L. uviedla, že týmto zasielajú vyjadrenie k výzve, ktorý sa týka prešetrenia dodržiavania ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov. Dňa 14.11.2021 si spotrebiteľ Z. zakúpil výrobok zn. Paralyzér Sabre 2.517 v celkovej hodnote 37,90 €. Dňa 21.09.2021 prijali tento tovar na reklamáciu. Daný tovar posúdil technik a reklamáciu ukončil 2.10.2021 ako neopodstatnenú. Ďalej p. Mgr. L. uviedla, že spotrebiteľ bol o ukončení reklamácie informovaný s výzvou na vyzdvihnutie tovaru prostredníctvom e-mailovej komunikácie 02.10.2021 a následne 08.10.2021. Požadované dokumenty posielajú v prílohe. V prípade potreby doplnenia ďalších dokumentov ich nemá orgán dozoru váhať kontaktovať. Ako príloha predmetného e-mailu boli orgánu dozoru zároveň zaslané aj nasledovné doklady: reklamačný list č. RBA21/0201 s dátumom prijatia 21.09.2021; reklamačný list č. RBA21/0201 s dátumom prijatia 21.09.2021 a dátumom ukončenia reklamácie 02.10.2021; doklad označený ako „odborné posúdenie“ s uvedeným číslom zákazky RBA21/0201; e-mail zaslaný dňa 02.10.2021 z e-mailovej adresy s. na e-mailovú adresu g. a e-mail zaslaný dňa 08.10.2021 z e-mailovej adresy s. na e-mailovú adresu g.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 04.01.2023 osoba prítomná pri výkone kontroly – p. Mgr. L. (office manager) zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že berie na vedomie, bude informovať vedenie.

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 liste označenom ako „Písomné vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa 886/2021“ zo dňa 14.12.2022, orgán dozoru uvádza, že skutočnosti uvádzané v predmetnom liste nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav. Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať zákonom o ochrane spotrebiteľa stanovený proces vybavenia reklamácie. Orgán dozoru kontroluje, či bol dodržaný zákonom o ochrane spotrebiteľa stanovený proces vybavenia reklamácie, v danom prípade, či predávajúci dodržal povinnosť pri zamietnutí reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Uvedená povinnosť nebola zo strany účastníka konania dodržaná, nakoľko v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že reklamácia spotrebiteľa p. Z. (v reklamačnom liste č. RBA21/0201 s dátumom prijatia 21.09.2021 uvedený ako Z.), zameraná na kvalitatívne nedostatky výrobku – *Paralyzér SABRE 2.517 μ C s LED Svietidlom (G-S-3000SF)* v hodnote 37,90 €, zakúpeného dňa 14.11.2019 (pokladničný doklad č. 0074 zo dňa 14.11.2019), uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy, a to dňa 21.09.2021 (Reklamačný list č. RBA21/0201 s dátumom prijatia 21.09.2021), bola vybavená dňa 02.10.2021 zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. V zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Orgán dozoru poukazuje, že zo strany účastníka konania bol orgánu dozoru predložený aj doklad označený ako „odborné posúdenie“ s uvedeným číslom zákazky RBA21/0201, avšak predmetný doklad nespĺňa náležitosti v zmysle § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko v uvedenom doklade absentuje 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 zmysle § 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. V súvislosti s vyššie uvedeným orgán dozoru taktiež poukazuje, že vzhľadom k tomu, že sa jednalo o reklamáciu výrobku uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy, je právne irelevantné prípadné vypracovanie odborného posúdenia, na základe ktorého bola reklamácia zamietnutá, keďže povinnosť zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia sa v zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa viaže iba na reklamáciu výrobku, ktorá bola uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy. Zamietnutie reklamácie na základe odborného posúdenia nenahrádza povinnosť stanovenú v § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa. Vypracovanie odborného posúdenia v prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku je tak možno hodnotiť ako postup predávajúceho nad rámec stanovený zákonom, avšak nie je ospravedlniteľným dôvodom neplnenia povinnosti uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

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

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 04.01.2023, z listu označeného ako „Písomné vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa 886/2021“ zo dňa 14.12.2022 a z predložených dokladov.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty orgán dozoru prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti,

spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť dodržiavať zákonom stanovený formálny postup pri vybavovaní reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku. Nedodržaním formálneho postupu pri vybavovaní reklamácie bol znížený rozsah práv spotrebiteľa, ktorý mu priznáva zákon o ochrane spotrebiteľa. V prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy, bol predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi p. Z. jednu zo základných informácií potrebných k uplatňovaniu svojich zákonných práv, a to uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Vo výroku opísaným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie, ako aj ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Orgán dozoru s poukazom na znenie ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa taktiež považuje za potrebné uviesť, že má za to, že predmetné ustanovenie vzhľadom na zistený protiprávny skutkový stav nie je možné aplikovať. Účastník konania sa konaním opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dopustil porušenia formálnej stránky reklamačného konania, keď reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy, zamietol bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Uvedeným konaním, čo do dôsledku, došlo k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľovi nebola v súlade so zákonom kladenými požiadavkami poskytnutá informácia o tom, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, v dôsledku čoho došlo k ohrozeniu jeho práva na informácie, ako aj ochranu ekonomických záujmov. Taktiež je potrebné podotknúť, že ustanovenie § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ponecháva v diskrečnej právomoci orgánu dozoru ako príslušného správneho orgánu rozhodnúť o jeho aplikovaní na ten ktorý prípad.

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:

Protí 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.