

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom
v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Číslo: P/0062/03/2024

Dňa 26.09.2024

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. d) zákona číslo 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 30.06.2024, podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení účinnom do 30.06.2024 v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

u k l a d á

účastníkovi konania: **MOB Interier s.r.o.**
sídlo: **Opatovská 651/33, Trenčín 911 01**
IČO: **44 948 271**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) dňa 21.06.2024 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 202/2024 týkajúceho sa opakovaných reklamácií výrobku *jedálenský set MODERN 2 (pre 6 až 8 osôb), farba čalúnenia Aston 2 – 14B, farba morenia orech*. Prevádzkovateľom internetového obchodu www.novynabytok.sk a zároveň predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je spoločnosť MOB Interier s.r.o. so sídlom 911 01 Trenčín, Opatovská 651/33 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to

- **pre porušenie zákazu predávajúceho podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 3 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 účinnom do 30.06.2024, v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať právo na ochranu ekonomických záujmov**, keď bolo vykonanou kontrolou zo dňa 21.06.2024 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 202/2024 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ K. K. si uplatnil prostredníctvom e-mailov tri reklamácie vady výrobku – *jedálenský set MODERN 2 (pre 6 až 8 osôb), farba čalúnenia Aston 2 – 14B, farba morenia orech*, pričom išlo vždy o reklamácie tej istej vady výrobku – poškodenie stolovej dosky a reklamácie boli účastníkom konania vždy vybavené opravou – výmenou dielu [1. reklamácia č. rf_14523 uplatnená dňa 17.02.2024, reklamácia vybavená opravou dňa 07.03.2024 – dodaná nová doska stola - výmena; 2. reklamácia č. rf_14625 uplatnená dňa 07.03.2024, reklamácia vybavená opravou dňa 05.04.2024 - výmena vrchnej dosky; 3. reklamácia č. rf_14731 uplatnená dňa 07.04.2024, reklamácia vybavená opravou dňa 24.04.2024 - výmena vrchnej dosky], pričom spotrebiteľ pri uplatnení tretej reklamácie dňa 07.04.2024 žiadal

o vrátenie kúpnej ceny, teda postupoval v súlade s § 623 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení účinnom do 30.06.2024 a so súvisiacou súdnou praxou k danej veci (s poukazom na R 22/1983 Zbierky súdnych rozhodnutí a stanovísk), avšak napriek tomu, že došlo k vybaveniu aj tretej reklamácie opravou, t. j. tá istá vada bola opätovne po tretíkrát preukázaná a vybavená opravou, účastník konania neumožnil spotrebiteľovi odstúpenie od zmluvy, pričom spotrebiteľ žiadal o vrátenie kúpnej ceny aj na základe e-mailovej správy zo dňa 25.04.2024, keď prebiehala komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľom pri uplatnení štvrtej reklamácie č. rf_14790, opätovne okrem iného uplatnenej z dôvodu poškodenia stolovej dosky, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 3 ods. 1 zákona číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení účinnom do 30.06.2024,**

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 účinnom do 30.06.2024

p o k u t u

vo výške **500 EUR** slovom **päťsto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.06.2024 vykonali inšpektori SOI na Inšpektoráte SOI kontrolu za účelom prešetrovania spotrebiteľského podania č. 202/2024 týkajúceho sa opakovane uplatňovaných reklamácií výrobku *jedálenský set MODERN 2 (pre 6 až 8 osôb), farba čalúnenia Aston 2 – 14B, farba morenia orech*. Prevádzkovateľom internetového obchodu www.novynabytok.sk a zároveň a predávajúcim, ktorý zodpovedá za vybavenie reklamácií, ktoré boli predmetom spotrebiteľského podania č. 202/2024 je účastník konania, t. j. spoločnosť MOB Interier s.r.o. so sídlom 911 01 Trenčín, Opatovská 651/33.

Spotrebiteľka K. K. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 202/2024 uviedla, že si objednala jedálenský set, avšak doručený stôl prišiel zlomený, čo následne viackrát reklamovala, z dôvodu, že pri reklamácií sa doska stola opätovne poškodila. Spotrebiteľka požadovala z dôvodu nekvalitného tovaru vrátenie kúpnej ceny, čo predávajúci odmietol, opätovne chcel spotrebiteľke dodať novú dosku stola.

Spotrebiteľka k podnetu predložila nasledujúce doklady:

- doklad o kúpe faktúra č. 240006937 zo dňa 13.02.2024 vystavený dodávateľom MOB Interier s.r.o., Opatovská 651/33, 911 01 Trenčín, IČO: 44 948 271 pre odberateľku K. K. výrobok jedálenský set, farba čalúnenia Aston 2 – 14B, farba morenia orech 1 ks, kreslo ušiak s taburetkou Aveo (horčicová), farba prevedenia horčicová, na dobierku v hodnote 993,80 eur,
- potvrdenie o zaplatení dobierky č. 240006937,
- potvrdenka pre zákazníka číslo 0001 zo dňa 14.02.2024 Nový Nábytok MOB Interier s.r.o., Opatovská 651/33, 911 01 Trenčín, Suma 993,80 eur,
- reklamačný list č. RSK1-10422878 dátum prijatia reklamácie 19 00:00:00.02.2024, objednávka č. 10422878 zo dňa 17.01.2024, dodávateľ: MOB Interier s.r.o., Opatovská

651/33, 911 01 Trenčín , IČO: 44 948 271, poškodená vrchná doska stola 1 x 19.2.2024 – 1 NA VÝMENU, spôsob vybavenia reklamácie dodanie dielu,

- e-mail zo dňa 07.03. 2024 s textom Popis závady: *Dobrý deň, po prvej reklamacii, prišiel diel stola znova poškodený. Nemám už Vašu dôveru a nechcem znova čakať že za 3 týždne príde ďalší poškodený stôl. Prosím o vrátenie kúpnej ceny za set stola a stoličiek.*
- e-mail zo dňa 07.03.2024, potvrdenie o odoslaní reklamácie rf 14652 - s textom: *Dobrý deň, Mrzí nás, že nami dodaný produkt reklamujete :(Naši pracovníci sa reklamacii budú ihneď venovať, budeme vás informovať o jej ďalšom priebehu. Číslo reklamácie: rf_14625*
- e-mail zo dňa 13.03.2024 s textom: *Dobrý deň, chcem sa informovať ako je to s reklamáciou, nakoľko ste neodpovedali na predošlý mail v ktorom som Vám oznámila že ďalšia reklamácia na jedálenský set nie je prípustná nakoľko je to nekvalitný tovar. Pri prvej reklamacii som si myslela že ok, stane sa, ale pri druhom dodaní je celý stôl neopracovaný, nekvalitný. Trvám na vrátení sumy za jedálenský set Modern 2, Ďakujem za kladné vybavenie mojej požiadavky. Objednávka číslo:10422878*
- e-mail zo dňa 14.03.2024 s textom: *Dobrý deň, prosím Vás o informáciu, z ktorého mailu budete komunikovať reklamáciu. Píšete z troch rôznych mailov (....@gmail.com,@gmail.com a@gmail.com) a je to naozaj veľmi neprehľadné. Na posledný mail (prikladám ho do prílohy), reakcia na reklamáciu rf_14625 podanú z mailu@gmail.com neevidujem odpoveď. Nevieť teda či ste ju posielali z iného ďalšieho mailu teda ale odpoveď k tomu nemáme. Ako som Vám tam už písala, odstúpenie od zmluvy a vrátenie tovaru nie je možné. Možná je len opakovaná reklamácia. Prosím určiť aká časť vrchnej dosky - označenie podľa návodu je poškodená. Pošlite aj fotografie balenia a jeho výplne. Bolo balenie poškodené? Spísali ste s dopravcom aj záznam o škode?*
- e-mail zo dňa 14.03.2024 s textom: *Dobrý deň, budem odpovedať a hlásiť sa s tohto mailu:@gmail.com. Sestra síce má mail, ale nie každý je zručný v el. komunikácii, preto musí niekoho poprosiť. Fotografie Vám boli zaslané, šofér napísal na DL že tovar je poškodený. To budeme donekonečna riešiť reklamácie? Som sklamaná z Vášho prístupu, prečo píšete že tovar sa dá vrátiť do 60 dní ? Opakovane prišiel poškodený stôl.*
- e-mail zo dňa 15.03.2024 s textom: *Dobrý deň, áno tovar sa dá vrátiť do 60 dní, má to ale aj svoje podmienky. Nie je možné vrátiť tovar ktorý bol reklamovaný. https://www.novynabytok.sk/index.php?main_page=vsetko_o_nakupe&id=9 Vašu reklamáciu na vrchnú dosku stola sme dnešným dňom zaevidovali. O jej riešení Vás budeme informovať. V prípade nutnosti opravy tovaru budeme lehotu na vybavenie reklamácie počítať odo dňa dodania tovaru k nám. Zároveň prosíme upresniť, či ste preberali tovar s výhradou alebo bez výhrady, resp. či bolo balenie viditeľne poškodené pri preberaní od kuriéra. Prosíme doplniť aj fotografie samotného balenia. Vzniknutá situácia nás mrzí, vynasnažíme sa ju vyriešiť k Vašej spokojnosti.*
- e-mail zo dňa 18.03.2024 s textom: *Dobrý deň, pri dodaní sme obal stola otvorili, šofér videl že rohy stola sú poškodené aj napísal do papierov že tovar poškodený, teda mali sme výhrady. Pripájam foto balenia. Mňa len zaujíma či budeme donekonečna reklamovať stôl v prípade že príde znova poškodený. Bude to už tretie dodanie a jedálenský set nemám možnosť od januára kedy som to objednala používať.*
- e-mail zo dňa 02.04.2024 s textom: *Dobrý deň, zajtra by mal doniesť kuriér stôl v poradí už tretí reklamovaný, ja tento set vrátim, nakoľko už nemám Vašu dôveru ani dôveru v to že príde kvalitný nábytok. Od januára máte peniaze, ja zas nepoužiteľný nábytok. Nemôžem súhlasiť s reklamovaním donekonečna. Ak nie tak sa obrátim na SOI.*

- e-mail zo dňa 03.04.2024 s textom: *Dobrý deň, odstúpenie od zmluvy a vrátenie tovaru ale nie je možné. Reklamáciu máme skladom a bude Vám doručovaná.*
- e-mail zo dňa 07.04.2024 s textom: *Číslo reklamácie: rf_14731, Reklamácia od: K. K. Číslo objednávky: 10422878, E-mail:@gmail.com, Odoslané dňa: 07.04.2024, Závada: Poškodené pri dodaní. Popis závady: Poškodená doska , poškriabaný stôl, na doske zle opracovanie. Asi si robíte z nás srandu, alebo máte výpredaj bazárového nábytku. Tretí stôl vymenený a poškodený , žiadam o vrátenie kúpnej ceny. Vodič napísal ,že máme výhrady, dokonca ani nechcel zobrať predošlú poškodenú dosku stola., že má len doručiť stôl, nakoniec ho naložil. Ako som Vám už písala ide skutočne o nekvalitný, neopracovaný stôl, To Vám nevadí, že trikrát príde vodič s poškodeným tovarom ? Ako zákazník som stratila Vašu dôveru.*
- e-mail zo dňa 08.04.2024 s textom : *Váš email sme prijali. Na začatie reklamačného konania je potrebné doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu, alebo zaslanie foto-dokumentácie. Aby sme Vám ušetrili starosti s balením a posielaním tovaru, vynasnažíme sa vyriešiť Vašu reklamáciu na základe foto-dokumentácie. Odporúčame nafotiť foto detailu aj širšieho záberu aby sme sa vyhli žiadaniu dodatočnej dokumentácie, čo by mohlo mať za následok zdržanie celého reklamačného procesu. Reklamačný formulár obsahuje len jednu fotografiu a je rozmazaná. Nie je na nej vidno popisované poškodenie. Dovoľte fotodokumentáciu poškodených častí. Pošlite aj fotografie balenia a jeho výplne. Vašu reklamáciu zaevidujeme a začneme riešiť po obdržaní fotografií tovaru dostatočných na posúdenie Vami reklamovanej vady. Vzniknutá situácia nás mrzí, vynasnažíme sa ju vyriešiť k Vašej spokojnosti.*
- e-mail zo dňa 09.04.2024 s textom: *Vašu reklamáciu sme dnešným dňom zaevidovali. O jej riešení Vás budeme informovať. V prípade nutnosti opravy tovaru budeme lehotu na vybavenie reklamácie počítať odo dňa dodania tovaru k nám. Zároveň prosíme upresniť, či ste preberali tovar s výhradou alebo bez výhrady, resp. či bolo balenie viditeľne poškodené pri preberaní od kuriéra. Prosíme doplniť aj fotografie samotného balenia.*
- e-mail zo dňa 17.04.2024 s textom: *rieši sa výrobou novej dosky. O doručovaní Vás budeme predom informovať.*
- e-mail zo dňa 22.04.2024 s textom: *Dobrý deň, to ma mrzí, naďalej ale trváme na dodaní novej dosky. O jej doručovaní Vás budeme predom informovať.*

Dňa 16.05.2024 Inšpektorát SOI zaslal prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania výzvu č. 0801/03/2024 na zaslanie všetkých dokladov potrebných k prešetreniu spotrebiteľského podania č. 202/2024, a to:

- faktúru č. 240006937 zo dňa 13.02.2024
- evidenciu reklamácií, konkrétne tú časť, kde sú evidované všetky reklamácie p. košťanskej na jedálenského setu MODERN 2 (pre 6 až 8 osôb) – Orech Aston 2 – 14B
- komunikáciu so spotrebiteľkou súvisiacu s reklamáciou jedálenského setu MODERN 2 (pre 6 až 8 osôb) – Orech Aston 2 – 14B v časovom slede od prijatia prvej reklamácie do súčasného obdobia
- doklady o prijatí všetkých reklamácií jedálenského setu MODERN 2 (pre 6 až 8 osôb) – Orech Aston 2 – 14B zaslaný spotrebiteľke p. Košťanskej
- doklady o spôsobe vybavenia reklamácií jedálenského setu MODERN 2 (pre 6 až 8 osôb) – Orech Aston 2 – 14B zaslaných spotrebiteľke p. Košťanskej
- doklady k objednávke 10422878.

Účastník konania na základe výzvy č. 0801/03/2024 zo dňa 16.05.2024 zaslal prostredníctvom e-mailovej správy zo dňa 10.06.2024 svoje vyjadrenie k uplatneným reklamáciám spotrebiteľky a kópie nasledujúcich dokladov:

- 1. reklamácia:
 - uplatnenie: 17.02.2024 zaslané e-mailom na adresu predávajúceho, t. j. účastníka konania (zlomená stolová doska, poplatok za vynesenie tovaru)
 - 17.02.2024 zaslaná e-mailom odpoveď, že reklamácia bola zaevidovaná predajcom
 - Vybavená: 07.03.2024 dodaná nová doska stola - výmena
- 2. reklamácia
 - uplatnenie: 07.03.2024 zaslané e-mailom na adresu predávajúceho (po prvej reklamacii dodaný poškodený diel stola a to stolová doska, žiadosť o vrátenie kúpnej ceny za set stôl a stoličky)
 - 08.03.2024 odpoveď spotrebiteľky, že na uplatnenie reklamácie je potrebné zaslať tovar, predávajúci uviedol, že mu postačí zaslať fotodokumentáciu, nie je možné odstúpiť od zmluvy
 - dňa 14.03.2024 spotrebiteľkou zaslaná fotodokumentácia k poškodenému stolu (v uvedený dátum prišlo k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim, pozn. predávajúci požadoval fotodokumentáciu k reklamacii)
 - potvrdenie o uplatnení reklamácie bolo spotrebiteľke zaslané e-mailom 15.03.2024
 - vybavená: 05.04.2024, výmena vrchnej dosky tovaru doručené spotrebiteľke
- 3. reklamácia
 - uplatnenie: 07.04.2024 zaslané e-mailom na adresu predávajúceho (po druhej reklamacii dodaný poškodený diel stola – stolová doska, žiada o vrátenie kúpnej ceny)
 - dňa 08.04.2024 odpoveď spotrebiteľke, že na uplatnenie reklamácie je potrebné zaslať tovar, predávajúci uviedol, že mu postačí zaslať fotodokumentáciu,
 - dňa 08.04.2024 spotrebiteľkou zaslaná fotodokumentácia k poškodenému stolu, (v uvedený dátum prišlo k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim, pozn. predávajúci požadoval fotodokumentáciu k reklamacii)
 - potvrdenie o uplatnení reklamácie bolo spotrebiteľke zaslané e-mailom dňa 09.04.2024
 - vybavená: 24.04. 2024, výmena vrchnej dosky tovaru doručené spotrebiteľke
- 4. reklamácia
 - uplatnenie: 24.04.2024 zaslané e-mailom na adresu predávajúceho (po tretej reklamacii dodaný poškodený diel stola – stolová doska)
 - dňa 25.04.2024 odpoveď spotrebiteľke, že na uplatnenie reklamácie je potrebné zaslať tovar, predávajúci uviedol, že mu postačí zaslať fotodokumentáciu,
 - dňa 25.04.2024 spotrebiteľkou zaslaná fotodokumentácia k poškodenému stolu, (v uvedený dátum prišlo k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim, pozn. predávajúci požadoval fotodokumentáciu k reklamacii)
 - potvrdenie o uplatnení reklamácie bolo spotrebiteľke zaslané e-mailom 26.04.2024
 - dňa 21.05.2024 spotrebiteľke zaslaný e-mail o zamietnutí reklamácie formou odborného posúdenia,
 - vybavená: 21.05.2024, zamietnutá odborným posúdením spoločnosťou predávajúcim
 - dňa 30.05.2024 spotrebiteľke zaslaný e-mail o zamietnutí reklamácie formou odborného posúdenia.
- e-mailová komunikácia spotrebiteľky s predávajúcim o uplatnení reklamácie a jej vybavení.

- doklad s názvom „Odborné vyjadrenie k reklamácií“ vypracované predávajúcim na reklamovaný tovar 1 x Jedálenský set – Modern 2 (pre 6 až 8 osôb), farba morenia orech, farba čalúnenia Aston 6-15B, reklamovaný nedostatok poškodená vrchná doska stola, pravdepodobnou príčinou poškodenia je nesprávna manipulácia s balením alebo tovarom ma strane zákazníka,... vada reklamovaného dielu je mechanického charakteru. Na základe vyššie uvedeného považujeme reklamáciu za neopodstatnenú a zamietnutú. Odborné vyjadrenie vyhotovené 30. 5. 2024, vypracované reklamačným technikom MOB Interier s.r.o., R.P.
- poverenie výrobcom, reklamovaného tovaru FABRYKA MEBLI „DREWMIX“ Lucyna i Michal Albert sp.j. teka Mroczenska 66, 63-611 Mroczen pre MOB Interier s.r.o., Opatovská 651/33, 911 01 Trenčín ako osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv. Poverenie bolo vydané dňa 08.01.2018 výrobcom.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 202/2024 vykonali inšpektori SOI dňa 21.06.2024 kontrolu na Inšpektoráte SOI, pričom po vyhodnotení predložených dokladov zo strany účastníka konania a spotrebiteľky K. K. zistili nasledujúce skutočnosti:

- spotrebiteľka tovar zakúpila dňa 14.02.2024. Všetky 4 reklamácie boli prijaté do 12 mesiacov odo dňa kúpy tovaru. Pri každej reklamácií spotrebiteľka reklamovala poškodenú dosku stola
 - 1. reklamácia RF 14523 bola vybavená výmenou vrchnej dosky stola, vybavená do 30 dní, spotrebiteľke bola zaslaná správa, spotrebiteľka žiadala výmenu vrchnej dosky stola.
 - 2. reklamácia RF 14625 bola vybavená výmenou vrchnej dosky stola, vybavená do 30 dní, spotrebiteľke bola zaslaná správa, spotrebiteľka žiadala o odstúpenie od zmluvy a vrátenie kúpnej ceny
 - 3. reklamácia RF 14731 bola vybavená výmenou vrchnej dosky stola, vybavená do 30 dní, spotrebiteľke bola zaslaná správa o vybavení reklamácie, spotrebiteľka žiadala o vrátenie kúpnej ceny
 - 4. reklamácia RF 14790 bola vybavená zamietnutím na základe odborného posúdenia, vybavená do 30 dní, spotrebiteľke bola zaslaná správa o vybavení reklamácie ako aj odborné posúdenie v zákonom stanovenej lehote
 - odborný posudok účastníka konania bol predložený spĺňa všetky náležitosti v zmysle zákona – reklamácia prijatá do 12 mesiacov od kúpy bola zamietnutá na základe odborného vyjadrenia
 - poverenie výrobcom na reklamovaný výrobok je na MOB Interier s.r.o. ktorý vypracoval aj odborný posudok
 - spotrebiteľka si uplatnila štyrikrát reklamáciu na tú istú vadu, reklamácie boli trikrát vybavené opravou, t.j. výmenou vrchnej dosky stola, štvrtá reklamácia bola vybavená zamietnutím na základe odborného posúdenia
- Nakoľko si spotrebiteľka uplatnila právo na vrátenie kúpnej ceny, keď sa rovnaká odstrániteľná vada, ktorá už bola dvakrát reklamovaná a následne odstránená výmenou vrchnej dosky stola, vyskytla tretíkrát v záručnej dobe, predávajúci mal umožniť spotrebiteľke odstúpiť od kúpnej zmluvy, čo nevykonal, čím uprel spotrebiteľke právo na ochranu ekonomických záujmov.

Z právnej úpravy vzťahujúcej sa k predmetu kontroly vyplýva nasledovné:

V zmysle § 2 písm. l) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“) reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby,

V zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie,

V zmysle § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

V zmysle § 4 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 citovaného zákona.

V zmysle § 623 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej aj ako „Občiansky zákonník“), ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.

Prešetrením spotrebiteľského podania č. 202/2024 bolo teda zistené, že spotrebiteľ K. K. si uplatnil prostredníctvom e-mailov tri reklamácie vady výrobku – *jedálenský set MODERN 2 (pre 6 až 8 osôb), farba čalúnenia Aston 2 – 14B, farba morenia orech*, pričom išlo vždy o reklamácie tej istej vady výrobku – poškodenie stolovej dosky a reklamácie boli účastníkom konania vždy vybavené opravou – výmenou dielu [1. reklamácia č. rf_14523 uplatnená dňa 17.02.2024, reklamácia vybavená opravou dňa 07.03.2024 – dodaná nová doska stola - výmena; 2. reklamácia č. rf_14625 uplatnená dňa 07.03.2024, reklamácia vybavená opravou dňa 05.04.2024 - výmena vrchnej dosky; 3. reklamácia č. rf_14731 uplatnená dňa 07.04.2024, reklamácia vybavená opravou dňa 24.04.2024 - výmena vrchnej dosky], pričom spotrebiteľ pri uplatnení tretej reklamácie dňa 07.04.2024 žiadal o vrátenie kúpnej ceny, teda postupoval v súlade s § 623 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení účinnom do 30.06.2024 a so súvisiacou súdnou praxou k danej veci (s poukazom na R 22/1983 Zbierky súdnych rozhodnutí a stanovísk), avšak napriek tomu, že došlo k vybaveniu aj tretej reklamácie opravou, t. j. tá istá vada bola opätovne po tretíkrát preukázaná a vybavená opravou, účastník konania neumožnil spotrebiteľovi odstúpenie od zmluvy, pričom spotrebiteľ žiadal o vrátenie kúpnej ceny aj na základe e-mailovej správy zo dňa 25.04.2024, keď prebiehala komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľom pri uplatnení štvrtej reklamácie č. rf_14790, opätovne okrem iného uplatnenej z dôvodu poškodenia stolovej dosky.

Uvedeným konaním účastníka konania došlo k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 21.06.2024, ktorý bol účastníkovi konania toho istého dňa zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy do jeho elektronickej schránky.

Inšpekčný záznam bol účastníkovi konania zaslaný dňa 21.06.2024 prostredníctvom elektronickej správy cez ústredný portál verejnej správy www.slovensko.sk pod číslom 1046/03/2024. Dňa 07.07.2024 (00:18:35 hod.) obdržal Inšpektorát SOI k zasielanej

elektronickej správe informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona o e-Governmente sa považuje táto úradná elektronická správa za doručeníu.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 10.09.2024, ktoré prevzal toho istého dňa.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Účastník konania nevyužil svoje právo a správne orgánu nedoručil žiadne vyjadrenie.

Správny orgán uvádza, že v čase rozhodovania o porušení povinnosti predávajúceho je pre oblasť ochrany spotrebiteľa platný a účinný zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „zákon č. 108/2024 Z. z.“) Podľa ust. § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Na základe uvedeného je nesporné, že právnych vzťah medzi účastníkom konania ako predávajúcim a spotrebiteľom vznikol pred 01.07.2024 preto bolo rozhodované podľa právnych predpisov platných v čase vzniku právneho vzťahu, teda podľa zákona č. 250/2007 Z. z. v spojení s Občianskym zákonníkom v znení platnom do 30.06.2024.

Správny orgán ďalej v tejto súvislosti uvádza, že nedostatok bol inšpektormi SOI zistený ešte v čase platnosti zákona č. 250/2007 Z. z., preto správny orgán v predmetnej veci postupoval v súlade s prechodnými ustanoveniami obsiahnutými v zákone č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 108/2024 Z. z.“), účinného odo dňa 01.07.2024. V zmysle § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa *dozor, dohľad alebo kontrola povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa predpisov účinných pred 1. júlom 2024 začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa zistené dozorom, dohľadom alebo kontrolou podľa prvej vety sa začnú a dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.* Vzhľadom na citované ustanovenie § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z., správny orgán pri vydaní rozhodnutia postupoval podľa právneho predpisu účinného do 30.06.2024, t. j. podľa zákona č. 250/2007 Z. z.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom.

K zistenému nedostatku správny orgán uvádza, že z predložených listín je nepochybne preukázané, že spotrebiteľka si reklamáciu uplatnila celkom štyrikrát prostredníctvom elektronickej komunikácie dňa (17.02.2024, 07.03.2024, 07.04.2024, 24.04.2024). Účastník konania v postavení predávajúceho prvú až tretiu reklamáciu vybavil opravou, t. j. výmenou vrchnej dosky stola, štvrtú reklamáciu účastník konania v postavení predávajúceho vybavil odôvodneným zamietnutím na základe odborného posúdenia. Spotrebiteľka na základe opakovanej vady využila svoje právo a požadovala odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie

zaplatenej kúpnej ceny, čo účastník konania v postavení predávajúceho neumožnil, čím uprel spotrebiteľke jej právo na ochranu ekonomických záujmov.

Správny orgán má na základe vyššie uvedených skutočností za to, že spotrebiteľ naplnil všetky okolnosti uvedené v § 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka a taktiež súvisiacej súdnej praxe s poukazom na R 22/1983 Zbierky súdnych rozhodnutí a stanovísk, a malo mu byť zo strany účastníka konania umožnené odstúpenie od kúpnej zmluvy. Správny orgán si dovoľuje na tomto mieste citovať napríklad časť rozhodnutia Krajského súdu Bratislava zo dňa 20.12.2016, spisová značka 14Co/82/2014 v znení: „*V súlade s § 623 ods. 1 OZ vzniká kupujúcemu právo odstúpiť od kúpnej zmluvy v prípade výskytu odstrániteľných väd len vtedy ak nemôže pre opätovné vyskytnutie vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Súdna prax vychádza v tejto súvislosti z právneho názoru, publikovaného napr. pod č. R22/1983, že za opätovný výskyt vady možno považovať výskyt rovnakej vady po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. Za väčší počet väd možno spravidla považovať aspoň tri vady veci (ktoré bránia riadnemu užívaniu veci).*“ alebo taktiež aj časť rozhodnutia Krajského súdu Bratislava zo dňa 27.09.2012, spisová značka 9Co/377/2011 v znení: „*Ustanovenie § 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka dáva kupujúcemu právo odstúpiť od zmluvy v prípade, ak ním zakúpený tovar buď pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže riadne užívať. Z dikcie cit. ust. zreteľne vyplýva, že pre platné odstúpenie od zmluvy je potrebný väčší počet väd, pre ktorý vec nie je možné riadne užívať, ale nie skutočnosť, že vec by musela mať väčší počet väd súčasne. Požiadavku výskytu väčšieho počtu väd súčasne nie je možné osvedčiť ani pri implicitnom výklade. Naviac, súdna prax je pri výklade primárnych pojmov konštantná; nepodmieňuje výskyt väčšieho počtu väd slovným spojením „súčasne“. Prvostupňový súd vo svojom rozhodnutí odkazuje na R 22/1983, rozhodnutie ktoré sa venuje danej problematike, avšak v danom rozhodnutí nie je konštatované, že by vec musela mať tri vady súčasne. Uvedenému záveru nasvedčuje aj komentár k § 616 Občianskeho zákonníka skúmajúci predpoklady riadneho predaja tovaru v obchode, z ust. ktorého plynie bezvadnosť predávanej veci počas celej záručnej doby. Medzi účastníkmi konania nie je sporná skutočnosť, že mobilný telefón bol navrhovateľkou reklamovaný celkovo 4- krát, pričom, 3-krát boli reklamácie dôvodné, odporcom boli uznané a zistené vady majúce charakter odstrániteľných väd, ktoré boli i odstránené. Pri reklamáciách sa vyskytli vady funkcie tvorby skupín, priradenia fotiek ku kontaktom, vada MGGA, vada MDGD, vada MNGA, pričom sám odporca uviedol, že šlo o rôzne vady. Výskyt troch väd, ktoré navrhovateľke bránili vzhľadom na charakter predmetu kúpy vec riadne užívať založil pre navrhovateľku právo od zmluvy odstúpiť, právo ktoré aj využila listom zo dňa 21.10.2010. V dôsledku jednostranného platného odstúpenia od zmluvy došlo k zrušeniu zmluvy a v tom prípade bol každý z účastníkov povinný vrátiť druhému všetko čo podľa nej dostal. Nároky vyplývajúce z ust. § 457 Občianskeho zákonníka majú vzájomnú reštitučnú povahu a jeho prostredníctvom sa sleduje obnovenie predchádzajúceho stavu. Žiaden z účastníkov sa nemôže domáhať vrátenia poskytnutého plnenia bez toho, aby sám vrátil plnenie, ktoré prijal. Navrhovateľka si mobilný telefón od odporcu po štvrtej reklamacii nevyzdvihla, zostal tak vo faktickej moci odporcu, v dôsledku čoho nemusí byť ani žalobný petit formulovaný v súlade so synalagmatickou povahou záväzku. Za tejto situácie ak navrhovateľka požadovala od odporcu vrátenie kúpnej ceny mobilného telefónu je potrebné považovať jej nárok za dôvodný, v dôsledku čoho odvolací súd žalobe v celom rozsahu vyhovel.*“

Vykonanou kontrolou bolo jednoznačne preukázané, že k porušeniu povinnosti predávajúceho došlo konaním účastníka konania v postavení predávajúceho a to tým, že predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi jeho práva, a to v tomto prípade konkrétne práva na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Občiansky zákonník v časti upravujúcej spotrebiteľské kúpne zmluvy a zodpovednosť za vady predanej veci upravuje právo spotrebiteľa odstúpiť od kúpnej zmluvy v prípade, že vec má vady, ktoré sa opakujú a bránia spotrebiteľovi vec riadne užívať. Toto právo upravené v ust. § 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka účinného do 30.06.2024 v spojení s ust. § 4 ods. 2 písm. c) zák. č. 250/2007 Z. z. s prihliadnutím k ust. § 53 ods. 1 zák. č. 108/2024 Z. z. účastník konania v postavení predávajúceho porušil.

Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinností objektívne bez ohľadu na zavinenie. Správny orgán neskúma úmysel v konaní účastníka konania, ale zisťuje protiprávny stav. Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

Správny orgán vzal do úvahy následky protiprávneho konania, ktorými je porušenie práv spotrebiteľa pri nedodržaní povinnosti predávajúceho umožniť kupujúcemu odstúpiť od kúpnej zmluvy v prípade, že vec má vady, ktoré sa opakujú a bránia spotrebiteľovi vec riadne užívať, čo predávajúci spotrebiteľovi neumožnil.

Podľa us. § 3 ods. 1 zák. č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

Podľa us. § 4 ods. 2 písm. b) zák. č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3.

Podľa us. § 623 ods. 1 zák. č. 40/1964 Zb. občiansky zákonník účinný do 30.06.2024, ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.

Podľa § 53 ods. 1 zák. č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, Ustanovenia tohto zákona sa použijú na zmluvu uzavretú po 30. júni 2024. Vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.

Spotrebiteľ bol nútený sa svojich práv domáhať prostredníctvom orgánu kontroly, kde sa následným prešetrením podnetu spotrebiteľa a vykonanou kontrolou dňa 21.06.2024 inšpektormi SOI, potvrdila jeho opodstatnenosť. Právo odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu opätovného výskytu tej istej vady je jednostranný právny úkon, ktorý spotrebiteľovi garantuje platný právny poriadok, t. j. Občiansky zákonník. V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona č. 250/2007 Z. z., predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva, ktoré spotrebiteľovi priznáva platný právny poriadok. Spotrebiteľovi je v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. okrem iných práv priznané aj právo na ochranu ekonomických záujmov, ktoré však účastník konania svojím konaním spotrebiteľovi uprel.

Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinností objektívne bez ohľadu na zavinenie. V rámci objektívnej zodpovednosti zodpovedá aj za konanie zamestnancov, ktorí v jeho mene konajú alebo konali

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b) zák. č. 250/2007 Z. z. je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností pri ponuke a predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb tak, ako ich určuje zákon a osobitné predpisy.

V zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností. Správny orgán tiež zohľadnil, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania, ktoré sa v plnej miere potvrdilo.

Konaním účastníka konania došlo k upretiu práva spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov a tým je marený účel zákona vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., kde jedným z chránených práv spotrebiteľa sú práve ochrana jeho práva na informácie a práva na ochranu jeho ekonomických záujmov.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinností počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán do úvahy v neprospech účastníka konania, že účastníkovi konania už bola v posledných 12 mesiacoch uložená sankcia za porušenie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z., a to rozhodnutím P/0077/03/2023 zo dňa 21.09.2023, uložená pokuta vo výške 800 eur.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo nesplnenie zákonných povinností určených predávajúcemu s ohľadom na mieru ich spoločenskej nebezpečnosti a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol predovšetkým na rozsah zistených nedostatkov; na špecifiká konkrétneho prípadu (prešetrenie spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť bola preukázaná; upieranie práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov) a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinností môže uložiť. S ohľadom na rozsah zistených nedostatkov pristúpil správny orgán k uloženiu pokuty stále blízko spodnej hranice zákonom ustanovenej sadzby, pričom túto pokutu považuje za adekvátnu.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom. Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 21.06.2024 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov a síce s ustanovením § 3 ods. 5, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, na základe správnej úvahy, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán považuje uloženú pokutu v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú, a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.