

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj
Pekárska 23, 917 01 T r n a v a

Číslo: P/0224/02/2022

Dňa: 02.02.2023

Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len „SOI“), Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. b), § 4 ods. 1, 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 a § 20 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, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní,

ukladá účastníkovi konania :

obchodné meno: Beneo, s.r.o.
sídlo: Hlavná 292, Topoľnica 925 92
IČO: 45 414 742

na základe kontroly vykonanej dňa 08.08.2022 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava bez prítomnosti zástupcu účastníka konania, zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 601/2021,

pre porušenie povinnosti predávajúceho:

a) zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy v zmysle § 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, nakoľko kontrolou pri prešetrovaní podnetu zaevidovaného pod č. 601/2021 bolo zistené, že účastník konania reklamácie výrobku – elektrické autíčko Mercedes-Benz G63 6X6, červené lakované v hodnote 435 €, zakúpeného dňa 18.10.2019 (faktúra č. 190016276)

- reklamácia č. 2 zo dňa 06.03.2020, poradové č. 100 181619, vybavená dňa 13.03.2020,
- reklamácia č. 3 zo dňa 23.05.2020, poradové č. 100 182268, vybavená dňa 08.06.2020, uplatnené počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietol bez odborného posúdenia;

b) v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol v zmysle § 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, nakoľko pri prešetrovaní podnetu zaevidovaného pod č. 601/2021 bolo zistené, že účastník konania reklamácie výrobku - elektrické autíčko Mercedes-Benz G63 6X6, červené lakované v hodnote 435 €, zakúpeného dňa 18.10.2019 (faktúra č. 190016276), uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy dňa 06.08.2021 zamietol, pričom v doklade o vybavení reklamácie číslo: 100 182268 zo dňa 06.08.2021 neuviedol, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie,

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

p o k u t u

vo výške: **600 €** (slovom: **šesťsto eur**),

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č.ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 02240222.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 08.08.2022 bola vykonaná kontrola v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava bez prítomnosti zástupcu účastníka konania, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 601/2021. Kontrola bola začatá zdokumentovaním dokladov predložených spotrebiteľom P.R. a dokladov doručených od účastníka konania na základe požiadavky zo dňa 22.03.2022 a ukončená spísaním inšpekčného záznamu z kontroly dňa 08.08.2022.

Účastník konania vykonáva predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie. Účastník konania je prevádzkovateľom elektronického obchodu na internetovej stránke www.elektrickeauticka.sk.

Kontrola bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 601/2021, ktorý žiadal o prešetrenie postupu účastníka konania pri vybavovaní reklamácií výrobku, ktorý zakúpila spotrebiteľka V.Š. (objednávka č. ES000006025) v internetovom obchode www.elektrickeauticka.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania. Spotrebiteľ v podnete uviedol, že dňa 17.10.2019 spotrebiteľka V.Š. objednala z internetovej stránky www.elektrickeauticka.sk elektrické autíčko Mercedes-Benz G63 6X6, červené lakované v hodnote 435 € (ďalej len „výrobok“). V priebehu rokov 2020 a 2021 uplatnili u účastníka konania päť reklamácií – dňa 30.01.2020, 13.03.2020, 29.06.2020, 19.05.2021 a 28.09.2021.

Súčasťou podnetu boli fotokópie nasledovných dokladov:

- list – podnet na vykonanie kontroly, v ktorom spotrebiteľ chronologicky zosumarizoval všetky reklamácie uplatnené u účastníka konania,
- potvrdenie objednávky zo dňa 17.10.2019 na výrobok Mercedes-Benz G63 6X6, červené lakované v hodnote 435 €,
- reklamácia č. 100 181766, externé č. ES000006025 zo dňa 29.06.2020 na tovar elektrické autíčko Mercedes-Benz G63 6x6, číslo dielu: MERCEDES_G_6x6_RED_PAINT, reklamovaná vada: slabá výdrž batérie, stav reklamácie: nerozhodnuté, dátum ukončenia reklamácie: neuvedený,
- reklamácia č. 100 181552, externé č. ES000006025 zo dňa 30.01.2020 na tovar elektrické autíčko Mercedes-Benz G63 6x6, číslo dielu: MERCEDES_G_6x6_RED_PAINT, reklamovaná vada: automaticky sa vypne, stav reklamácie: uznaná – výmena batérie, dátum ukončenia reklamácie: 30.01.2020,
- potvrdenie o prijatí reklamácie č. 100 181552 zo dňa 30.01.2020, predmet reklamácie elektrické autíčko Mercedes-Benz G63 6x6, červené lakované, LCD obrazovka, 6, druh závady: automaticky sa vypne, stav reklamácie: uznaná, dátum uzatvorenia reklamácie: 30.01.2020,
- reklamácia č. 100 181619, externé č. ES000006025 zo dňa 13.03.2020 na tovar elektrické autíčko Mercedes-Benz G63 6x6, číslo dielu: MERCEDES_G_6x6_RED_PAINT, reklamovaná vada: automaticky sa vypne, stav

- reklamácie: zamietnutá, závada sa neprejavila, dátum ukončenia reklamácie: 13.03.2020,
- reklamácia č. 100 182268, externé č. ES000006025 zo dňa 08.06.2020 na tovar elektrické autíčko Mercedes-Benz G63 6x6, číslo dielu: MERCEDES_G_6x6_RED_PAINT, reklamovaná vada: slabá výdrž batérie, stav reklamácie: zamietnutá, dátum ukončenia reklamácie: 08.06.2021,
 - reklamácia č. 100 182230, externé č. ES000006025 zo dňa 19.05.2021 na tovar elektrické autíčko Mercedes-Benz G63 6x6, číslo dielu: MERCEDES_G_6x6_RED_PAINT, reklamovaná vada: poškodené diely, stav reklamácie: uznaná, dátum ukončenia reklamácie: 19.05.2021,
 - e-mail od spotrebiteľa zo dňa 04.11.2019 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom spotrebiteľ zaslal video autíčka s nefunkčným rádiom a klaksónom,
 - e-mail od účastníka konania (info@elektrickeauticka.sk) zo dňa 06.11.2019 zaslaný spotrebiteľovi, v ktorom spotrebiteľovi odporučil prekontrolovať poistku, ktorá sa pokazila a treba ju vymeniť,
 - e-mail od spotrebiteľa zo dňa 24.02.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom spotrebiteľ uviedol, že zaslal video autíčka, ktoré už raz reklamoval, avšak rovnaká závada sa vyskytla opätovne,
 - e-mail od spotrebiteľa zo dňa 04.03.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom spotrebiteľ uviedol, že autíčko zaslali rovnako zabalené ako po 1. reklamácií,
 - e-mail od účastníka konania (info@elektrickeauticka.sk) zo dňa 26.02.2020 zaslaný spotrebiteľovi, v ktorom spotrebiteľa informoval, že závada je v riadiacej jednotke, ktorú môžu spotrebiteľovi zaslať,
 - e-mail od účastníka konania (info@elektrickeauticka.sk) zo dňa 28.02.2020 zaslaný spotrebiteľovi, v ktorom spotrebiteľa informoval, že je možné, že na riadiacej jednotke odišla cella, ak nemá spotrebiteľ možnosť autíčko doviezť, vie objednať prepravu, ak súhlasí so zaslaním riadiacej jednotky, žiada zaslať doručovaciu adresu,
 - e-mail od spotrebiteľa zo dňa 26.02.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom spotrebiteľ uviedol, že bol od technika už pri 1. reklamácií informovaný, že riadiacu jednotku bola treba vymeniť, spotrebiteľ sa informoval, či riadiaca jednotka bola alebo nebola vymenená pri 1. reklamácií,
 - e-mail od spotrebiteľa zo dňa 10.07.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom spotrebiteľ žiadal o podrobné informácie k reklamácií, nakoľko autíčko bolo už 3. reklamované,
 - e-mail od účastníka konania (info@elektrickeauticka.sk) zo dňa 10.07.2020 zaslaný spotrebiteľovi, v ktorom sa informoval, či spotrebiteľ poslal autíčko na servis,
 - e-mail od spotrebiteľa zo dňa 14.07.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom účastníka konania informuje, či autíčko poslal na reklamáciu a či ho priniesol osobne alebo kuriérom,
 - e-mail od spotrebiteľa zo dňa 21.07.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom sa spotrebiteľ informoval, aký systém majú vo vybavovaní reklamácií, keď nie sú schopní ju vyhľadať podľa čísla, autíčko odovzdal na reklamáciu osobne dňa 29.06.2020,
 - e-mail od účastníka konania (info@elektrickeauticka.sk) zo dňa 22.07.2020 zaslaný spotrebiteľovi, v ktorom spotrebiteľa informoval, že jeho objednávka a reklamácie boli evidované na meno V.S, taktiež sa viac-krát neúspešne pokúšal kontaktovať spotrebiteľa telefonicky,
 - e-mail od spotrebiteľa zo dňa 22.07.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom účastníka konania informoval, že napísal číslo objednávky a poprosil, aby sa reklamácie riešili cez tento e-mail, opätovne žiadal o podrobný popis opravy na autíčku,

- e-mail od účastníka konania (info@elektrickeauticka.sk) zo dňa 22.07.2020 zaslaný spotrebiteľovi, v ktorom spotrebiteľ informoval, že autíčko bolo testované, žiadna závada sa neprejavila, podľa protokolu sa menil medzikus, od technika mal poznámku, že batériu treba nabíjať, možno to bol dôvod závady,
- e-mail od spotrebiteľa zo dňa 22.07.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom sa účastníka konania pýtal na medzikus, ďalej uviedol, že zasekávanie spôsobuje riadiaca jednotka, čo uviedol technik, ak došlo k jej výmene požadoval dlhšie video zo záťažou,
- e-mail od spotrebiteľa zo dňa 24.07.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom účastníka konania informoval, že batérie nabíjať vie a žiadal, aby sa vecne vyjadrili k trom reklamáciám,
- e-mail od spotrebiteľa zo dňa 24.07.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom uviedol adresu, na ktorú má účastník konania reklamované autíčko zaslať,
- e-mail od spotrebiteľa zo dňa 30.07.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom uviedol, že autíčko po reklamácií došlo v zlom stave, k čomu zaslal video,
- e-mail od účastníka konania (info@elektrickeauticka.sk) zo dňa 30.07.2020 zaslaný spotrebiteľovi, v ktorom spotrebiteľ informoval, že použité produkty sa v kuriérskej spoločnosti nedajú poistiť, za poškodené veci sú ochotní zaslať nové diely, autíčko zastavuje z dôvodu nesprávneho nabíjania,
- e-mail od spotrebiteľa zo dňa 12.08.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom uviedol, že autíčko sa nabíjalo celú noc a keď klesne batéria čo i len trochu, autíčko sa zasekáva,
- e-mail od účastníka konania (info@elektrickeauticka.sk) zo dňa 18.08.2021 zaslaný spotrebiteľovi, v ktorom spotrebiteľ informoval, že ak chce autíčko reklamovať, môže ho zaslať,
- e-mail od spotrebiteľa zo dňa 18.08.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom uviedol, že autíčko s touto vecou reklamoval 3x a prečo autíčko nezdiagnostikovali už predtým,
- e-mail od účastníka konania (info@elektrickeauticka.sk) zo dňa 18.08.2020 zaslaný spotrebiteľovi, v ktorom spotrebiteľ informoval, že autíčko po ukončení reklamácie bolo testované pod záťažou, všetky funkcie boli testované pred zaslaním,
- e-mail od spotrebiteľa zo dňa 16.09.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom uviedol, že keď bolo autíčko testované, tak prečo nie je v poriadku,
- e-mail od účastníka konania (info@elektrickeauticka.sk) zo dňa 16.09.2020 zaslaný spotrebiteľovi, v ktorom spotrebiteľ informoval, že jediné čo vedia otestovať je výdrž batérie, podľa popisu spotrebiteľa sa jednalo o stratu kapacity batérie, ktorú vedľa spotrebiteľovi vymeniť v rámci záruky, v prípade súhlasu žiadali o doručovaciu adresu,
- e-mail od spotrebiteľa zo dňa 21.09.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom uviedol, že autíčko 3x reklamovali a poukazovali vždy na ten istý problém, žiadal o korektný servis,
- e-mail od účastníka konania (info@elektrickeauticka.sk) zo dňa 24.09.2020 zaslaný spotrebiteľovi, v ktorom spotrebiteľ informoval, že na stratu kapacity batérie sa nevzťahuje dvojročná záruka, navrhli výmenu za novú, ak si zákazník nevie batérie vymeniť sám, môžu autíčko priniesť.

Účastník konania doručil orgánu dozoru prostredníctvom elektronickej pošty nasledovné doklady:

- objednávka č. 100001294 na tovar Mercedes_G_6X6_RED_PAINT v hodnote 435 €,
- kópia faktúry č. 190016276 k výrobku Mercedes_G_6X6_RED_PAINT Elektrické autíčko v hodnote 435 € z objednávky ES000006025 zo dňa 18.10.2019,

- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľkou S.V. a účastníkom konania (info@elektrickeauticka.sk) zo dňa 22.10.2019, v ktorom spotrebiteľka uviedla, že na autíčku nefunguje rádio, na ktoré účastník konania reagoval e-mailom zo dňa 22.10.2019 a žiadal o zaslanie videa. Dňa 23.10.2019 spotrebiteľka zaslala video o nefunkčnosti klaksónu, rádia a svetiel, na ktoré účastník konania reagoval e-mailom zo dňa 25.10.2019 a spotrebiteľku informoval, že príčinou závady môžu byť zle zapojené kolesá alebo poistka pod batériou. Na e-mail spotrebiteľka reagovala dňa 26.10.2019 a účastníka konania informovala, že klaksón, rádio a svetlá aj napriek radám nefungujú a ako majú ďalej postupovať. Na e-mail reagoval účastník konania – dátum e-mailu nie je v zaslanej kópii vidieť, v ktorom žiadal spotrebiteľku o zaslanie videa,
- e-mail od spotrebiteľky zaslaný účastníkovi konania (info@elektrickeauticka.sk) dňa 04.11.2019, v ktorom spotrebiteľka zaslala video nefunkčného klaksónu, rádia a svetiel. Na e-mail reagoval účastník konania r dňa 06.11.2019 a spotrebiteľke poradil, aby prekontrolovala poistku pod batériou, v sáčku k autíčku by mala byť náhradná,
- e-mail od spotrebiteľky zaslaný účastníkovi konania (info@elektrickeauticka.sk) dňa 17.11.2019, v ktorom spotrebiteľka informovala účastníka konania, že nastal ďalší problém s autíčkom, pri zaradení spiatočky R auto jazdilo vpred, autíčko má prerušovaný chod jazdy – trhá. Na e-mail reagoval účastník konania - dátum e-mailu nie je v zaslanej kópii vidieť a spotrebiteľku informoval, že autíčko môže zaslať na servis do Topoľnice. Dňa 02.01.2020 spotrebiteľka zaslala účastníkovi konania video, v ktorom bolo zdokumentované trhanie autíčka a jeho zastavovanie aj napriek tomu, že je batéria nabitá. Na e-mail reagoval účastník konania dňa 06.01.2020, pričom sa u spotrebiteľky informoval, ako často je nabíjaná batéria, koľko hodín, či sa zohrieva nabíjačka počas nabíjania a či vie odmerať kapacitu batérie pomocou voltmetra, auto samozrejme môže zaslať na servis alebo priniesť osobne. Na e-mail reagovala spotrebiteľka dňa 29.01.2020 a informovala sa, či môže priviesť autíčko dňa 30.01.2020 na servis, účastník konania potvrdil, že autíčko môže priniesť na servis,
- 2. reklamácia, ktorej odpoveď (info@elektrickeauticka.sk zo dňa 26.02.2020) nadväzuje na video zaslané spotrebiteľom, v ktorom účastník konania spotrebiteľa informoval, že závada je v riadiacej jednotke, ktorú môžu spotrebiteľovi zaslať. V e-maily zaslanom spotrebiteľovi dňa 28.02.2020 spotrebiteľa informoval, že je možné, že na riadiacej jednotke odišla cella, ak nemá spotrebiteľ možnosť autíčko doviesť, vie objednať prepravu, ak súhlasí so zaslaním riadiacej jednotky, žiada zaslať doručovaciu adresu. Spotrebiteľ žiadal o zaslanie prepravy, ktorú účastník konania vybavil na 05.03.2020,
- objednávka prepravy autíčka – dátum objednávky nie je zo zaslanej kópie e-mailu zrejмый,
- potvrdenie o evidencii žiadosti o prepravu od SPS Trnava pod číslom 031-00500810 zo dňa 04.03.2020,
- potvrdenie o vyzdvihnutí zásielky od SPS Trnava zo dňa 06.03.2020,
- e-mail od účastníka konania zo dňa 12.03.2020, v ktorom spotrebiteľa informoval, že sa mu snažili viac-krát dovolať, ale neúspešne, autíčko je otestované a všetko na ňom funguje, poslal video,
- ďalšia e-mailová komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľom zo dňa 13.03.2020,
- e-mail od spotrebiteľa zo dňa 19.03.2020 s videom o zasekávaní autíčka. Odpoveď zaslaná spotrebiteľovi dňa 20.03.2020, v ktorom účastník konania uviedol, že z dôvodu koronavírusu nevedia vybaviť osobný servis, žiadal o kontaktovanie o týždeň a o zaslanie videa, či vie autíčko zatáčať cez ovládač. Spotrebiteľ dňa 23.03.2020 informoval účastníka konania, že auto je pripravené pre vyzdvihnutie kuriérom, keď ho objednávajú, nech dajú spotrebiteľke vedieť,
- e-mail od účastníka konania zaslaný spotrebiteľovi dňa 26.03.2020, v ktorom uviedol, že zákazník si má sám zabezpečiť kuriéra, avšak situácia s koronavírusom nedovoľuje

- prijímať na servis autíčka, balík prevziať nevedia, avšak dúfajú, že situáciu vyriešia, keď im zákazníčka zašle video s problémom,
- e-mail od spotrebiteľa zo dňa 18.05.2020, v ktorom sa informuje, či účastník konania funguje v normálnom režime,
 - e-mail zo dňa 23.05.2020 od účastníka konania, v ktorom sa ospravedlnil za neskorú odpoveď a spotrebiteľa informoval, že auto evidujú v servisnom stredisku,
 - e-mail od účastníka konania, v ktorom spotrebiteľa informoval, že autíčko zasiela kuriérom aj s vyjadrením zo servisu, číslo zásielky 7030401832532118,
 - e-mail od spotrebiteľa zo dňa 10.07.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom spotrebiteľ žiadal o podrobné informácie k reklamáci, nakoľko autíčko bolo už 3. reklamované,
 - e-mail od účastníka konania (info@elektrickeauticka.sk) zo dňa 14.07.2020 zaslaný spotrebiteľovi, v ktorom sa informoval, či autíčko bolo zaslané na servis. Na e-mail odpovedal spotrebiteľ, že v predmete bolo uvedené objednávkové číslo, o ktoré autíčko ide,
 - e-mail od účastníka konania (info@elektrickeauticka.sk) zo dňa 21.07.2020 zaslaný spotrebiteľovi, v ktorom sa informoval, či autíčko priniesol osobne alebo ho zaslal kuriérom,
 - e-mail od spotrebiteľa zo dňa 21.07.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom sa spotrebiteľ informoval, aký systém majú vo vybavovaní reklamácií, keď nie sú schopní ju vyhľadať podľa čísla, autíčko odovzdal na reklamáciu osobne dňa 29.06.2020,
 - e-mail od účastníka konania (info@elektrickeauticka.sk) zo dňa 22.07.2020 zaslaný spotrebiteľovi, v ktorom spotrebiteľa informoval, že jeho objednávka a reklamácie sú evidované na meno V.S, taktiež sa viac-krát neúspešne pokúšali kontaktovať spotrebiteľa telefonicky,
 - e-mail od spotrebiteľa zo dňa 22.07.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom účastník konania informoval, že napísal číslo objednávky a poprosil, aby sa reklamácie riešili cez tento e-mail, opätovne žiadal o podrobný popis opravy na autíčku,
 - e-mail od účastníka konania (info@elektrickeauticka.sk) zo dňa 22.07.2020 zaslaný spotrebiteľovi, v ktorom spotrebiteľa informoval, že autíčko bolo testované, žiadna závada sa neprejavila, podľa protokolu sa menil medzikus, od technika mal poznámku, že batériu treba nabíjať, možno to bol dôvod závady,
 - e-mail od spotrebiteľa zo dňa 22.07.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom sa účastníka konania pýtal na medzikus, ďalej uviedol, že zasekávanie spôsobuje riadiaca jednotka, čo uviedol technik, ak došlo k jej výmene, požaduje dlhšie video zo záťažou,
 - e-mail od spotrebiteľa zo dňa 24.07.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom účastníka konania informoval, že batérie nabíjať vie a žiadal, aby sa vecne vyjadrili k trom reklamáciám,
 - e-mail od spotrebiteľa zo dňa 24.07.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom uviedol adresu, na ktorú má účastník konania reklamované autíčko zaslať,
 - e-mail od spotrebiteľa zo dňa 06.08.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom uviedol, že autíčko po reklamáci došlo v zlom stave, k čomu zasiela video,
 - e-mail od účastníka konania (info@elektrickeauticka.sk) zo dňa 12.08.2020 zaslaný spotrebiteľovi, v ktorom spotrebiteľa informoval, že použité produkty sa v kuriérskej spoločnosti nedali poistiť, za poškodené veci sú ochotní zaslať nové diely, autíčko zastavuje z dôvodu nesprávneho nabíjania,

- e-mail od spotrebiteľa zo dňa 12.08.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom uviedol, že autíčko sa nabíjalo celú noc a keď klesla batéria čo i len trochu, autíčko sa zasekávalo,
- e-mail od účastníka konania (info@elektrickeauticka.sk) zo dňa 18.08.2020 zaslaný spotrebiteľovi, v ktorom spotrebiteľ informoval, že ak chce autíčko reklamovať, môže ho zaslať,
- e-mail od spotrebiteľa zo dňa 18.08.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom uviedol, že autíčko s touto vecou reklamoval 3x prečo autíčko nezdagnostikovali už predtým,
- e-mail od účastníka konania (info@elektrickeauticka.sk) zo dňa 16.09.2020 zaslaný spotrebiteľovi, v ktorom spotrebiteľ informoval, že autíčko po ukončení reklamácie bolo testované pod záťažou, všetky funkcie boli testované pred zaslaním,
- e-mail od spotrebiteľa zo dňa 16.09.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom uviedol, že v prípade, keď bolo autíčko testované, prečo nie je v poriadku,
- e-mail od účastníka konania (info@elektrickeauticka.sk) zo dňa 21.09.2020 zaslaný spotrebiteľovi, v ktorom spotrebiteľ informoval, že jediné, čo vedeli otestovať, bola výdrž batérie, podľa popisu spotrebiteľa sa jednalo o stratu kapacity batérie, ktorú vedľa spotrebiteľovi vymeniť v rámci záruky, v prípade súhlasu žiadal o doručovaciu adresu,
- e-mail od spotrebiteľa zo dňa 21.09.2020 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom uviedol, že autíčko 3x reklamovali a poukazovali vždy na ten istý problém, žiadal o korektný servis,
- e-mail od účastníka konania (info@elektrickeauticka.sk) zaslaný spotrebiteľovi dňa 24.09.2020, v ktorom spotrebiteľ informoval, že na stratu kapacity batérie sa nevzťahuje dvojročná záruka, navrhol výmenu za novú, ak si zákazník nevie batérie vymeniť sám, môže autíčko priniesť,
- e-mail od spotrebiteľa zo dňa 28.09.2021 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk, v ktorom uviedol, že reklamované autíčko bolo bez batérie, ktorú účastník konania doručil dňa 24.09.2021, batéria plne nabitá klesla na 80%, auto sa zasekáva a občas nereaguje,
- e-mail od účastníka konania (info@elektrickeauticka.sk) zaslaný spotrebiteľovi dňa 07.10.2021, v ktorom spotrebiteľ informoval, že autíčko skladovali 2 mesiace, nakoľko spotrebiteľ balík neprevzal, po osobnom prevzatí reklamácie mal možnosť výrobok prekontrolovať, reklamáciu považovali za uzavretú,
- dodací list k objednávke č. 406 3915 zo dňa 22.09.2021, poslaná nová batéria spotrebiteľovi,
- potvrdenie o prevzatí balíka spotrebiteľom dňa 24.09.2021,
- videá zo servisného strediska.

Účastník konania vo vyjadrení k podnetu uviedol, že od spotrebiteľa P.R. evidoval 4 reklamácie, z ktorých 2 boli uznané, 1 čiastočne uznaná a 1 zamietnutá. Všetky reklamácie boli vybavené v zákonom stanovenej lehote. Reklamáciu k dátumu 28.09.2021 neevidoval, nakoľko zákazník nereklamoval závady, ale tvrdil, že autíčko prevzal bez batérie. Z dôvodu, že nebolo možné spätne preveriť, či tam batéria bola, účastník konania zaslal zákazníkovi kuriérom GLS novú batériu - číslo balíka 91110093823. Reklamáciu k dátumu 29.06.2019 taktiež účastník konania neevidoval, nakoľko zákazník neposkytol pri e-mailovej komunikácii žiadnu odpoveď, na základe ktorej by mohol reklamáciu zaevidovať. K reklamácií k dátumu 28.09.2021 spotrebiteľ aj účastník konania zaslali e-mailovú komunikáciu, z ktorej vyplynulo, že reklamované autíčko bolo po predchádzajúcej reklamácií doručené bez batérie (účastník konania doručil spotrebiteľovi novú batériu dňa 24.09.2021) a plne nabitá batéria klesla na 80%, auto sa zasekávalo a občas nereagovalo. Z vyššie uvedeného je zrejmé, že spotrebiteľ reklamoval zasekávanie auta a nedostatočné reakcie, ale výrobok k reklamácií nedoručil. Účastník konania z uvedeného dôvodu reklamáciu neevidoval. Doklady k reklamácií zo dňa

29.06.2019 boli požadované neopodstatnene, nakoľko autíčko bolo podľa predloženej faktúry zakúpené dňa 17.10.2019.

Účastník konania zaslal evidenciu reklamácií, ktorá bola vedená formou zakladania listov nazvaných „Reklamácia od odberateľa“. V evidencii reklamácií bolo zaevidovaných päť reklamácií spotrebiteľa:

Kontrolou evidencie reklamácií účastníka konania bolo zistené, že reklamácia č. 1 s poradovým číslom dokladu o uplatnení reklamácie 100 181552, uplatnená dňa 30.01.2020, vybavená dňa 30.01.2020 spôsobom uznaná – oprava (výmena batérie) a reklamácia č. 4 s poradovým číslom dokladu o uplatnení reklamácie 100 181768, uplatnená dňa 29.06.2020, vybavená dňa 08.07.2020 spôsobom uznaná – oprava, bola vybavená v súlade so zákonom 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“).

Kontrolou evidencie reklamácií účastníka konania bolo zistené, že reklamácia č. 2 bola zaslaná od spotrebiteľa aj účastníka konania. Z e-mailovej komunikácie vyplýva, že spotrebiteľ žiadal o zaslanie prepravy. Účastník konania vybavil prepravu na deň 05.03.2020, k čomu doložil objednávku prepravy autíčka (dátum objednávky nie je zo zaslanej kópie e-mailu zrejmy). Potvrdenie o evidencii žiadosti o prepravu od SPS Trnava bolo zaevidované pod číslom 031-00500810 zo dňa 04.03.2020 a potvrdenie o vyzdvihnutí zásielky od SPS Trnava dňa 06.03.2020. Z uvedeného vyplýva, že autíčko bolo doručené účastníkovi konania na reklamáciu kuriérom dňa 06.03.2020.

V evidencii o reklamáciách bola reklamácia č. 2 zaevidovaná nasledovne:

- poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie: 100 181619,
- dátum uplatnenia reklamácie: 13.03.2020 – správne má byť uvedený dátum 06.03.2020,
- dátum vybavenia reklamácie: 13.03.2020,
- spôsob vybavenia reklamácie: neoprávnená – závada sa neprejavila.

K reklámii č. 2 účastník konania predložil:

- písomný doklad o vybavení reklamácie „Reklamácia od odberateľa“, ktorý je zároveň potvrdením o prijatí reklamácie a evidenciou reklamácií, a ktorý k podnetu doložil aj spotrebiteľ. Dátum vydania písomného dokladu o vybavení reklamácie nie je z predloženého dokladu zrejmy.

Z e-mailovej komunikácie je zrejmé, že účastník konania dňa 12.03.2020, kontaktoval spotrebiteľa e-mailom (výzva na prevzatie plnenia), v ktorom spotrebiteľ informoval, že sa mu snažili viac-krát dovolať, ale neúspešne, autíčko bolo otestované a všetko na ňom fungovalo.

Z vyššie uvedeného vyplýva, že reklamácia spotrebiteľa zo dňa 06.03.2020 bola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30-dní, účastník konania vydal spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie a písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote 30 dní od jej uplatnenia.

Účastník konania ku kontrole nepredložil odborné posúdenie, t.j. písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv. Účastník konania reklamáciu výrobku uplatnenú spotrebiteľom počas prvých 12 mesiacov od kúpy vybavil zamietnutím bez odborného posúdenia, čím porušil § 18 ods. 6 prvá veta pred bodkočiarkou zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou evidencie reklamácií účastníka konania bolo zistené, že reklamácia č. 3 bola komunikovaná medzi spotrebiteľom a účastníkom konania od 19.03.2020, kedy spotrebiteľ zaslal video o zasekávaní autíčka. Účastník konania v odpovedi zo dňa 20.03.2020 uviedol, že z dôvodu koronavírusu nevie vybaviť osobný servis, žiadal o kontaktovanie o týždeň a o zaslanie videa, či vie autíčko zatačať cez ovládač. Spotrebiteľ dňa 23.03.2020 informoval účastníka konania, že auto je pripravené pre vyzdvihnutie kuriérom a keď ho objedná, nech dajú viesť. Účastník konania odpovedal dňa 26.03.2020, že zákazník si má sám zabezpečiť kuriéra, avšak situácia s koronavírusom nedovoľuje prijímať na servis autíčka. Účastník konania balík prevziať nevedel, avšak dúfal, že situáciu vyriešia, keď im zákazník zašle video s problémom. Ďalší e-mail zaslal spotrebiteľ dňa 18.05.2020, v ktorom sa informoval, či účastník konania funguje v normálnom režime. Dňa 23.05.2020 bolo autíčko osobne privezené spotrebiteľom.

V evidencii o reklamáciách bola reklamácia č. 3 zaevidovaná nasledovne:

- poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie: 100 182268,
- dátum uplatnenia reklamácie: 08.06.2020 – správne má byť uvedený dátum 23.05.2020,
- dátum vybavenia reklamácie: 08.06.2020,
- spôsob vybavenia reklamácie: zamietnutá, neoprávnená – závada sa neprejavila.

K reklámii č. 3 účastník konania predložil:

- písomný doklad o vybavení reklamácie „Reklamácia od odberateľa“, ktorý je zároveň potvrdením o prijatí reklamácie a evidenciou reklamácií, a ktorý k podnetu doložil aj spotrebiteľ. Dátum vydania písomného dokladu o vybavení reklamácie nie je z predloženého dokladu zrejmý.
- e-mail od účastníka konania, v ktorom spotrebiteľ informoval, že autíčko zasiela kuriérom aj s vyjadrením zo servisu, číslo zásielky 7030401832532118 s dátumom odoslania autíčka 08.06.2020 (14.06.2020 prevzaté spotrebiteľom).

Z vyššie uvedeného vyplýva, že reklamácia spotrebiteľa zo dňa 23.05.2020 bola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30-dní, účastník konania vydal spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie a písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote 30 dní od jej uplatnenia.

Účastník konania ku kontrole nepredložil odborné posúdenie, t.j. písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv. Účastník konania reklamáciu výrobku uplatnenú spotrebiteľom počas prvých 12 mesiacov od kúpy vybavil zamietnutím bez odborného posúdenia, čím porušil § 18 ods. 6 prvá veta pred bodkočiarkou zákona o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa odborným posúdením sa rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“).

Podľa § 18 ods. 6 prvá veta pred bodkočiarkou 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.

Kontrolou evidencie reklamácií účastníka konania bolo zistené, že spotrebiteľ k reklámii č. 5 nezaslal prvotnú e-mailovú komunikáciu, ani neuviedol dátum, kedy bol výrobok doručený účastníkovi konania na reklamáciu. Účastník konania poskytol písomný doklad o vybavení reklamácie „Reklamácia od odberateľa“ zo dňa 06.08.2021 a e-mail od spotrebiteľa zo dňa 28.09.2021 zaslaný účastníkovi konania na e-mailovú adresu info@elektrickeauticka.sk,

v ktorom spotrebiteľ uviedol, že reklamované autíčko bolo bez batérie, ktorú účastník konania doručil dňa 24.09.2021, batéria plne nabitá klesla na 80%, auto zasekáva a občas nereaguje. Na uvedený e-mail účastník konania odpovedal e-mailom zo dňa 07.10.2021, že autíčko skladoval 2 mesiace, nakoľko spotrebiteľ balík neprevzal a po osobnom prevzatí reklamácie mal možnosť výrobok prekontrolovať a teda reklamáciu považoval za uzavretú.

V evidencii o reklamáciách bola reklamácia č. 5 zaevidovaná nasledovne:

- poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie: 100 182268 – poradové číslo rovnaké ako pri 3. reklamáci z dňa 23.05.2020,
- dátum uplatnenia reklamácie: 06.08.2021,
- dátum vybavenia reklamácie: 06.08.2021,
- spôsob vybavenia reklamácie (uvedený v reklamačnom formulári): neoprávnená, zamietnutá – strata kapacity batérie, iná záhada sa neprejavila.

K reklamáci č. 5 účastník konania predložil:

- písomný doklad o vybavení reklamácie „Reklamácia od odberateľa“, ktorý je zároveň potvrdením o prijatí reklamácie a evidenciou reklamácií, a ktorý k podnetu doložil aj spotrebiteľ. Dátum vydania písomného dokladu o vybavení reklamácie nie je z predloženého dokladu zrejmy,
- dodací list č. 406 3915 zo dňa 22.09.2021 na novú batériu, ktorá podľa spotrebiteľa chýbala v autíčku po 5. reklamáci.

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. V doklade o vybavení reklamácie nebolo uvedené, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, čím účastník konania porušil § 18 ods. 7 prvá veta zákona o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 18 ods. 7 prvá veta 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.

Inšpekčný záznam zameraný na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 601/2021, spísaný dňa 08.08.2022, bol účastníkovi konania zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 12.08.2022. Účastník konania inšpekčný záznam neprevzal v úložnej lehote. Dňa 28.08.2022 došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho, bolo účastníkovi konania listom zo dňa 21.12.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 07.01.2023, nakoľko došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

Podľa § 25a zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 25 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, ak nemožno doručiť písomnosť právnickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej sídla uvedenú v obchodnom registri alebo v inom registri, v ktorom je zapísaná, a jej iná adresa nie je správnomu orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručení dňom vrátenia nedoručenej

zásielky správneho orgánu, a to aj vtedy, ak ten, kto je oprávnený konať za právnickú osobu, sa o tom nedozvie.

Podľa § 17 ods. 1 prvá veta pred čiarkou zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o e-Governmente“), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicke podľa tohto zákona.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.

Podľa § 32 ods. 2 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) prvý bod zákona o e-Governmente, elektronická úradná správa vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje za doručení, ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci, a ak sa doručuje sa do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručení alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom v stanovenej lehote do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Nakoľko účastník konania toto svoje právo nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Za zistené nedostatky a tým aj za preukázané porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia zodpovedá účastník konania ako predávajúci v plnom rozsahu.

Povinnosťou predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa 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 tak, ako to určuje zákon a osobitné právne predpisy, čo však vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti nebolo splnené.

Po preskúmaní predmetnej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy a povinnosti v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol.

V období 12 mesiacov od kúpy výrobku znáša predávajúci v rámci svojej zodpovednosti za vady predanej veci, ktorá trvá podľa § 620 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník

24 mesiacov, bremeno vyhotovenia odborného posudku, a to na vlastné náklady. Sankcionovaným konaním bolo porušené právo spotrebiteľa chránené dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa, a to právo mať zamietavé stanovisko predávajúceho k reklamácií podložené nezávislým odborným posudkom na to určenej osoby.

Dôležité je, aby bolo zachované spotrebiteľovo právo na preskúmanie reklamácie, na rozhodnutie o nej v zákonnej lehote, aby bol spotrebiteľovi vydaný doklad o prijatí reklamácie, o spôsobe jej vybavenia a v prípade, že je reklamácia vybavená zamietnutím po 12 mesiacoch od kúpy, aby bolo v doklade o vybavení reklamácie uvedené, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Nedodržaním 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 výrobku, bol predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi jednu zo základných informácií, potrebných k uplatňovaniu svojich zákonných práv v prípade nesúhlasu s riešením reklamácie, a to uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil skutočnosť, že predávajúci nevybavil reklamáciu riadne v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva.

Správny orgán pri ukladaní pokuty prihliadol aj na to, že ku konkrétnemu zisteniu správneho orgánu prispel podnet spotrebiteľa, ktorý poukazoval na protiprávne konanie predávajúceho, ktoré sa pri kontrole potvrdilo.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých týchto skutočností orgán kontroly vnútorného trhu považuje pokutu uloženú na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeranú, a preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinností počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Správny orgán postup predpokladaný ustanovením § 24 ods. 6 prvá veta zákona o ochrane spotrebiteľa neaplikoval, nakoľko podľa názoru správneho orgánu v danom prípade nemožno kontrolou zistené protiprávne konanie s prihliadnutím na jeho charakter, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyhodnotiť ako menej závažné porušenie povinností, a preto vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Nakoľko nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho počas 12 mesiacov, správny orgán postupoval pri ukladaní pokuty podľa § 24 ods. 1 pred bodkočiarkou zákona o ochrane spotrebiteľa. Pokuta bola účastníkovi konania uložená s prihliadnutím na kontrolné zistenia v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

Správny orgán má za to, že uložená pokuta v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Pokuta bola uložená jedným rozhodnutím za všetky zistené porušenia povinností kumulatívnym spôsobom.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj
Pekárska 23, 917 01 Trnava

Číslo: P/0240/02/2022

Dňa: 13.02.2023

Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len „SOI“), Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. b), § 4 ods. 1, 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 a § 20 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, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní,

ukladá účastníkovi konania:

obchodné meno: GENOVA, s.r.o.
sídlo: Šrobárova 2664/24, Poprad 058 01
IČO: 50 932 829

na základe kontroly vykonanej dňa 14.09.2022 v prevádzkarni Reštaurácia Pizza Piccolino, Hlavná 29, Trnava, zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 502/2022, pri ktorej bol porušený:

zákaz predávajúceho používať nekalú obchodnú prax, ak s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenie § 7 ods. 1, ods. 2 písm. a), písm. b), ods. 4, § 8 ods. 1, ods. 3 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, nakoľko za účelom prešetrenia podnetu zaevidovaného pod č. 502/2022 vykonali dňa 14.09.2022 inšpektori Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj z internetovej stránky účastníka konania <https://trnava.pizzapiccolino.sk> pod utajenou identitou (J.J., e-mail: j.....@gmail.com) objednávku 1 druhu pizze - pizza Cardinal 33 cm (cesto klasické) v hodnote 7,00 €. Po kliknutí na košík boli vypísané údaje: krstné meno a priezvisko, ulica a číslo domu, mesto, telefón, e-mailová adresa a bol vybraný darček k objednávke - nápoj v hodnote 0,15 €, nakoľko účastník konania na internetovej stránke <https://trnava.pizzapiccolino.sk> deklaruje darček zadarmo „Pepsi 330ml ZDARMA ku každej objednávke“. Ako doprava bol zvolený osobný odber na adresu Hlavná 29, Trnava a platba v hotovosti. V objednávke bola zhrnutá objednaná pizza Cardinal 33 cm v hodnote 7,00 € a poplatok 0,15 € za darček k objednávke spolu v hodnote 7,15 €. Po zakliknutí súhlasu so zásadami spracovania osobných údajov bolo jedlo objednané pod číslom objednávky 22406. Potvrdenie objednávky bolo inšpektorom SOI zaslané aj na zadanú e-mailovú adresu j.....@gmail.com. Účastník konania inšpektorov SOI o 12:40 hod. telefonicky informoval, že jedlo z objednávky je pripravené na osobný odber. Po dostavení sa na prevádzkareň v čase cca 12:47 hod. čašníčka S.L. vydala objednanú pizzu, avšak darček k objednávke – nápoj v hodnote 0,15 €, ktorý účastník konania deklaruje na internetovej stránke <https://trnava.pizzapiccolino.sk> nebol inšpektorom SOI vydaný, pričom čašníčka S.L. inšpektorov SOI informovala, že nápoje ako darček k objednávke poskytujú iba pri donáške

jedla a nie pri osobnom odbere, napriek tomu, že uvedená informácia sa na internetovej stránke <https://trnava.pizzapiccolino.sk> nenachádzala. Vo všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke <https://trnava.pizzapiccolino.sk> ku dňu 14.09.2022 sa informácie o podmienkach poskytnutia darčeka zdarma ku každej objednávke nenachádzali,

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

p o k u t u

vo výške: **500 €** (slovom: **päťsto eur**),

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č.ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 02400222.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 14.09.2022 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni Reštaurácia Pizza Piccolino, Hlavná 29, Trnava, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 502/2022, ktorú v zmysle § 2 písm. b) 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“) prevádzkoval predávajúci spoločnosť GENOVA, s.r.o. (ďalej len „účastník konania“).

Spotrebiteľ v podnete zaevidovanom pod č. 502/2022 uviedol, že si v reštaurácii Pizza Piccolino, Hlavná 29, Trnava, zakúpil pizzu podľa vlastného výberu v hodnote 7,00 € s osobným odberom. Nákup vykonal online prostredníctvom internetovej stránky <https://trnava.pizzapiccolino.sk>. Účastník konania na internetovej stránke propaguje, že ku každej objednávke spotrebiteľ dostane nápoj Pepsi 330 ml zdarma. Spotrebiteľ si nápoj zdarma zadal už pri objednávke. Pri osobnom odbere mu účastník konania odmietol nápoj zdarma vydať z dôvodu, že uvedená akcia sa nevzťahuje na osobný odber. Táto informácia nebola nikde na internetovej stránke <https://trnava.pizzapiccolino.sk> uvedená. Spotrebiteľ taktiež uviedol, že účastník konania pri platbe v hotovosti nevydáva doklad o kúpe.

Prílohou podnetu spotrebiteľa boli fotokópie nasledovných dokladov:

- potvrdenie objednávky č. 22340 zo dňa 27.08.2022 na tovar: 22. Vlastná pizza 33 cm v hodnote 7,00 €, darček – nápoj k objednávke 0,15 € spolu v hodnote 7,15 €,
- snímka obrazovky z internetovej stránky <https://trnava.pizzapiccolino.sk> s informáciou, že ku každej objednávke získava spotrebiteľ Pepsi 330ml ZDARMA.

Za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 502/2022 inšpektori Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj vykonali dňa 14.09.2022 z internetovej stránky <https://trnava.pizzapiccolino.sk> pod fiktívnou identitou (J.J., e-mail: j.....@gmail.com) objednávku 1 druhu pizze - pizza Cardinal 33 cm v hodnote 7,00 €. Pri

objednávke na internetovej stránke <https://trnava.pizzapiccolino.sk> klikli na pizzu Cardinal 33 cm, vybrali cesto (klasické) a pizzu vložili do košíka. Po kliknutí na košík boli vypísané údaje: krstné meno a priezvisko, ulica a číslo domu, mesto, telefón, e-mailová adresa a bol vybraný darček k objednávke - nápoj v hodnote 0,15 €. Ako doprava bol zvolený osobný odber na adrese Hlavná 29, Trnava a platba v hotovosti. V objednávke bola zhrnutá objednaná pizza Cardinal 33 cm v hodnote 7,00 € a poplatok 0,15 € za darček k objednávke spolu v hodnote 7,15 €. Po zakliknutí súhlasu so zásadami spracovania osobných údajov bolo jedlo objednané pod číslom objednávky 22406. Potvrdenie objednávky bolo zaslané aj na zadanú e-mailovú adresu j.....@gmail.com. Účastník konania o 12:40 hod. inšpektorov SOI telefonicky informoval, že jedlo z objednávky je pripravené na osobný odber. Po dostavení sa na prevádzkareň v čase približne o 12:47 hod. čašníčka S.L. vydala inšpektorom SOI objednanú pizzu. Darček k objednávke, nápoj v hodnote 0,15 €, nebol automaticky vydaný. Čašníčka S.L. inšpektorov SOI informovala, že nápoje ako darček sa k objednávke poskytujú iba pri donáške jedla, nie pri osobnom odbere. Uvedená informácia sa na internetovej stránke <https://trnava.pizzapiccolino.sk> nenachádzala. Vo všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke <https://trnava.pizzapiccolino.sk> ku dňu 14.09.2022 sa podrobnejšie informácie o podmienkach poskytnutia darčeka k objednávke nenachádzali.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenie § 7 ods. 1, ods. 2 písm. a), písm. b), ods. 4, § 8 ods. 1, ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje používať nekalú obchodnú prax, ak s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Podľa § 2 písm. p) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodnou praktikou sa rozumie konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia, vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.

Podľa § 2 písm. u) zákona o ochrane spotrebiteľa odbornou starostlivosťou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi, alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Podľa § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

Podľa § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak

- a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,*
- b) podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.*

Podľa § 7 ods. 4 prvej vety zákona o ochrane spotrebiteľa za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

Podľa § 8 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k

a) existencii produktu alebo k povahe produktu,

b) hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkom po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte,

c) rozsahu záväzkov predávajúceho, motívom pre obchodnú praktiku a k charakteru procesu predaja, akékoľvek vyhlásenie alebo symbol týkajúci sa priameho alebo nepriameho sponzorstva alebo schválenia predávajúceho alebo produktu,

d) cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody,

e) potrebe servisu, náhradného dielu, výmeny alebo opravy,

f) osobe, vlastnosti a právu predávajúceho alebo jeho splnomocnenca, ako sú jeho totožnosť a majetok, kvalifikácia, postavenie, uznanie, členstvo v organizáciách alebo jeho väzby a vlastníctvo práv vyplývajúcich z priemyselného, obchodného alebo duševného vlastníctva alebo jeho ocenenia a vyznamenania, alebo

g) právu spotrebiteľa vrátane práva na výmenu dodaného produktu alebo vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu¹⁴⁾ alebo k rizikám, ktorým môže byť vystavený.

Podľa § 8 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa tiež považuje za klamlivú, ak s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Účastník konania v uvedenom prípade nekalej obchodnej praktiky konal v hrubom rozpore s odbornou starostlivosťou, ktorú bolo možné od neho očakávať vo vzťahu k spotrebiteľovi a jeho konanie podstatne narušilo ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k výrobku. K narušeniu ekonomického správania spotrebiteľa došlo z dôvodu, že účastník konania na svojej internetovej stránke <https://trnava.pizzapiccolino.sk> a ani vo všeobecných obchodných podmienkach zverejnených na uvedenej internetovej stránke neuviedol informácie o podmienkach poskytnutia darčeka k objednávke – nápoja v hodnote 0,15 €. Rozpor s požiadavkou odbornej starostlivosti spočíval v tom, že účastník konania pri vykonaní objednávky na svojej internetovej stránke mohol viesť spotrebiteľa do omylu tým, že neuviedol informáciu, že poskytnutie darčeka k objednávke – nápoja v hodnote 0,15 € sa vzťahuje len na dopravu formou donášky a nie na osobný odber. Kontrolou bolo

preukázateľne zistené, že účastník konania neposkytol darček k objednávke, nápoj v hodnote 0,15 €, v prípade dopravy formou osobného odberu.

Skutočnosti zistené kontrolou zo dňa 14.09.2022 boli zaznamenané v inšpekčnom zázname, ktorého kópiu prevzala čašníčka účastníka konania, ktorá bola prítomná pri kontrole.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 16.01.2023 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 18.01.2023.

Podľa § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom v stanovenej lehote do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Nakoľko účastník konania toto svoje právo nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname čašníčka účastníka konania uviedla „beriem na vedomie“.

Povinnosťou predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa 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 tak, ako to určuje zákon a osobitné právne predpisy, čo však vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti nebolo splnené.

Po preskúmaní predmetnej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazu používať nekalú obchodnú praktiku, ak s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

V súvislosti so zistenou nekalou obchodnou praktikou správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil jej použitie v štádiu pred samotnou kúpou výrobkov, a teda pred uzatváraním kúpnej zmluvy. Súčasne je potrebné uviesť, že v danom vzťahu je spotrebiteľ laikom, a práve predávajúci je tým subjektom, ktorý má konať s odbornou starostlivosťou, nakoľko sa jedná o jeho predmet podnikania a má dbať o riadne plnenie si povinností.

Použitie nekalej obchodnej praktiky je v rozpore s odbornou starostlivosťou a môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k výrobku, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri ukladaní pokuty prihliadol aj na to, že ku konkrétnemu zisteniu správneho orgánu prispel podnet spotrebiteľa, ktorý poukazoval na protiprávne konanie predávajúceho, ktoré sa pri kontrole potvrdilo.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých týchto skutočností orgán kontroly vnútorného trhu považuje pokutu uloženú na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeranú, a preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Správny orgán postup predpokladaný ustanovením § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa neaplikoval, nakoľko podľa názoru správneho orgánu v danom prípade nemožno kontrolou zistené protiprávne konanie s prihliadnutím na jeho charakter, závažnosť, spôsob a možné následky, vyhodnotiť ako menej závažné porušenie povinnosti, a preto vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Nakoľko nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho počas 12 mesiacov, správny orgán postupoval pri ukladaní pokuty podľa § 24 ods. 1 pred bodkočiarkou zákona o ochrane spotrebiteľa. Pokuta bola účastníkovi konania uložená s prihliadnutím na kontrolné zistenia v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

Správny orgán má za to, že uložená pokuta v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA

**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj
Pekárska 23, 917 01 T r n a v a**

Číslo: P/0245/02/2022

Dňa: 06.02.2023

Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len „SOI“), Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. b), § 4 ods. 1, 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 a § 20 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, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní,

ukladá účastníkovi konania :

obchodné meno:	Thi Huyen Le
IČO:	53758510
adresa miesta činnosti podniku zahraničnej osoby:	90061 Gajary, Gráfova 596/25

na základe kontroly vykonanej dňa 23.09.2022 v prevádzkarni Textil, hračky, rozličný tovar MAXI MARKET, Štefánikova 695, Senica, zameranej na prešetrovanie podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 540/2022,

pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote v zmysle § 18 ods. 4 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, nakoľko pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľky Bc. M. H., zaevidovaného pod č. 540/2022 bolo zistené, že reklamácia výrobku – letná vychádzková obuv (šľapky), zakúpeného v hodnote 12,90 €, ktorá bola uplatnená dňa 07.07.2022 v prevádzkarni predávajúceho, zaevidovaná pod číslom 0048690, nebola vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote z dôvodu, že predávajúci nepredložil žiadny doklad potvrdzujúci vybavenie reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote a v evidencii o reklamáciách nebol k predmetnej reklamacii uvedený dátum a ani spôsob vybavenia reklamácie,

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

p o k u t u

vo výške: **400 €** (slovom: **štyristo eur**),

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č.ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 02450222.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 23.09.2022 bola v prevádzkarni Textil, hračky, rozličný tovar MAXI MARKET, Štefánikova 695, Senica vykonaná kontrola za účelom prešetrovania podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 540/2022, pričom bolo zistené, že účastník konania bol v zmysle § 2 písm. b) 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“) vo vzťahu k spotrebiteľke, ktorá podala predmetný podnet predávajúcim.

Kontrola bola zameraná na prešetrovanie podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 540/2022, ktorá žiadala o prešetrovanie postupu účastníka konania pri vybavovaní reklamácie. Manžel spotrebiteľky si zakúpil u účastníka konania šľapky v hodnote 12,90 €. Z dôvodu vady výrobku spotrebiteľ uplatnil dňa 07.07.2022 reklamáciu výrobku, ktorá nebola zo strany účastníka konania vybavená. Spotrebiteľovi bola ponúknutá výmena za iný tovar, čo však odmietol a žiadal vrátiť peniaze. Do dňa podania podnetu, t.j. do 11.09.2022 neboli spotrebiteľovi vrátené peniaze, ani vymenený tovar. Doklad o kúpe bol ponechaný v prevádzkarni účastníka konania pri uplatnení reklamácie výrobku. Súčasťou podnetu bola kópia dokladu: Reklamačný lístok číslo 0048690.

Prešetrovaním podnetu bolo zistené, že spotrebiteľ si zakúpil letnú vychádzkovú obuv – šľapky v cene 12,90 €. Na zakúpený tovar bol vydaný doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice, ktorý nebol zo strany spotrebiteľa predložený. Podľa vyjadrenia spotrebiteľa bol doklad o kúpe ponechaný v prevádzkarni účastníka konania pri uplatnení reklamácie.

Dňa 07.07.2022, teda počas prvých 12 mesiacov od kúpy, spotrebiteľ s dokladom o kúpe uplatnil reklamáciu výrobku a požadoval vrátenie kúpnej ceny. Účastník konania spotrebiteľovi vystavil potvrdenie o uplatnení reklamácie - Reklamačný lístok č. 0048690 s nasledujúcimi informáciami:

Prevádzka: Maxi Market,

Meno a priezvisko: H. Š. s uvedením adresy a telefónneho čísla,

Cena: 12,90 €,

Dátum: 07.07.2022,

Reklamačný lístok bol opatrený pečiatkou a podpisom predávajúceho.

K predmetnej reklamacii účastník konania predložil:

- potvrdenie o uplatnení reklamácie č. 0048690, ktorý bol identický s dokladom o uplatnení reklamácie predložený spotrebiteľom.

Pri kontrole vykonanej dňa 23.09.2022 nebol zo strany účastníka konania predložený žiadny doklad potvrdzujúci vybavenie reklamácie spotrebiteľa Š. H., uplatnenej dňa 07.07.2022, evidovanej pod číslom 0048690 v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Počas kontroly účastník konania predložil evidenciu o reklamáciách vedenú formou zakladania reklamačných lístkov, v ktorej bola zaradená reklamácia spotrebiteľa zaevidovaná pod číslom 0048690. Reklamačný lístok bol totožný s dokladom o uplatnení reklamácie - reklamačným lístkom predloženým spotrebiteľom. V evidencii o reklamáciách bol k reklamacii evidovanej pod č. 0048690 uvedený dátum uplatnenia reklamácie 07.07.2022, pričom nebol uvedený dátum a ani spôsob vybavenia reklamácie.

Nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote, účastník konania porušil § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť vybaviť reklamáciu v lehote najneskôr 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Zistené skutočnosti boli zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 23.09.2022, ktorého kópiu prevzal účastník konania, ktorý bol prítomný pri kontrole.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 21.11.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 12.01.2023.

Podľa § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom v stanovenej lehote do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Nakoľko účastník konania toto svoje právo nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Účastník konania vo vyjadrení v inšpekčnom zázname uviedol „beriem na vedomie“.

Za zistené nedostatky a tým aj za preukázané porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia zodpovedá účastník konania ako predávajúci v plnom rozsahu.

Povinnosťou predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa 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 tak, ako to určuje zákon a osobitné právne predpisy, čo však vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti nebolo splnené.

Po preskúmaní predmetnej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní.

Správny orgán pri ukladaní pokuty prihliadol aj na to, že ku konkrétnemu zisteniu správneho orgánu prispel podnet spotrebiteľa, ktorý poukazoval na protiprávne konanie predávajúceho, ktoré sa pri kontrole potvrdilo.

Účastník konania bol povinný vybaviť reklamáciu v zmysle požiadaviek vyplývajúcich z ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré stanovuje predávajúcemu povinnosť, aby reklamáciu vybavil najneskôr v lehote 30-tich dní. Reklamácia môže byť vybavená opravou, výmenou, vrátením peňazí, poskytnutím zľavy z ceny, písomnou výzvou na prevzatie plnenia, alebo zamietnutím v závislosti od charakteru vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Reklamáciu však možno považovať za vybavenú len vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonom stanovenej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, teda za predpokladu, že plnenie z predmetnej reklamácie je reálne k dispozícii spotrebiteľovi.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých týchto skutočností orgán kontroly vnútorného trhu považuje pokutu uloženú na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeranú, a preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Správny orgán postup predpokladaný ustanovením § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa neaplikoval, nakoľko

podľa názoru správneho orgánu v danom prípade nemožno kontrolou zistené protiprávne konanie s prihliadnutím na jeho charakter, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, vyhodnotiť ako menej závažné porušenie povinnosti, a preto vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Nakoľko nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho počas 12 mesiacov, správny orgán postupoval pri ukladaní pokuty podľa § 24 ods. 1 pred bodkočiarkou zákona o ochrane spotrebiteľa. Pokuta bola účastníkovi konania uložená s prihliadnutím na kontrolné zistenia v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

Správny orgán má za to, že uložená pokuta v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.