

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,
Predmestská 71, PO box 89, 011 79 Žilina

Číslo: P/0034/05/2024

Dňa: 05.08.2024



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e), § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“), § 20 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 a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: **Wilsondo s. r. o., Zemianska Dedina 75, 027 43 Nižná**

dátum a miesto vykonania kontroly: dňa 07.02.2024 v sídle účastníka konania spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 07.02.2024* a dňa 05.04.2024 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 05.04.2024*

IČO: **47 429 151**

pre porušenie zákazu predávajúceho podľa ustanovenia § 4 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie odmietnuť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý ma vystavený alebo inak pripravený na predaj, keď kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľ (podávateľ podnetu) po uplatnení nižšie uvedenej reklamácie od 22.06.2022 do 28.11.2023 vytvoril podľa predložených dokladov od účastníka konania 22 objednávok na výrobky (Objednávka spotrebiteľa č. 102200591 zo dňa 22.06.2022 preukazujúca objednanie výrobkov: *Poschodová posteľ Oliver 2 200x90, (Variant úložný box: Bez úložného boxu) á 390 € v počte 1 ks, Úložné boxy k posteli Oliver a Oliver 2 á 128 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierka á 1,50 €, spolu 519,50 €,* Objednávka spotrebiteľa č. 102212162 zo dňa 17.08.2022 preukazujúca objednanie výrobku: *Poschodová posteľ Paula 7- biela (Variant: Rozmer lôžka 180x80) á 401 € v počte 1ks , Kuriér á 0 €, Prevodom á 0 €, spolu 401,00 €;* Objednávka spotrebiteľa č.102231452 zo dňa 13.07.2022 preukazujúca objednanie výrobku: *Poschodová posteľ Oliver 2 200x90 (Variant úložný box: Bez úložného boxu) á 390 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Prevodom á 0 €, spolu 390,00 €;* Objednávka spotrebiteľa č.102261704 zo dňa 31.07.2022 preukazujúca objednanie výrobku: *Poschodová posteľ Oliver 2 200x90 (Variant úložný box: Bez úložného boxu) á 390 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 391,50 €;* Objednávka spotrebiteľa č.102270162 zo dňa 05.07.2022 preukazujúca objednanie výrobkov: *Chránič na posteľ Minky- 100 cm (Variant: Farba: Biela) v počte 5 ks v hodnote 155 €, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 156,50 €;* Objednávka spotrebiteľa č.102270714 zo dňa 11.07.2022 preukazujúca objednanie výrobkov: *Poschodová posteľ Oliver 2 200x90, (Variant úložný box: Bez úložného boxu) á 390 € v počte 1 ks, Úložné boxy k posteli Oliver a Oliver 2 (Variant: farba: Biela) á 128 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierka 1,50 €, spolu 519,50 €;* Objednávka spotrebiteľa č. 102273751 zo dňa 13.07.2022 preukazujúca objednanie výrobku: *Poschodová posteľ Oliver 2 200x90, (Variant úložný box: Bez úložného boxu) á 390 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Prevodom á 0 €, spolu 390,00 €;* Objednávka spotrebiteľa č. 102277003 zo dňa 11.07.2022 preukazujúca objednanie výrobku: *Poschodová posteľ Oliver 2 200x90, (Variant úložný box: Bez úložného boxu) á 367 € v počte ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 368,50 €;* Objednávka spotrebiteľa č.102278145 zo dňa 27.12.2022 preukazujúca objednanie výrobkov: *Písací stôl Anita á 115 € v počte 1 ks, Šatníková skriňa 3d Anita 150 á 301 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 417,50 €;* Objednávka spotrebiteľa č. 102286702 zo dňa 30.12.2022 preukazujúca objednanie výrobkov: *Milan matrac 200x90 á 156 € v počte 1 ks, Sofia detský matrac 200x90 á 136 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 293,50 €;* Objednávka spotrebiteľa 102294273 zo dňa 27.12.2022 preukazujúca objednanie výrobkov: *Milan matrac 200x90 á 156 € v počte 1 ks, Sofia detský matrac 200x90 á 136 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 293,50 €;* Objednávka spotrebiteľa č. 102328756 zo dňa 17.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Kokosový matrac Sandra 200x90 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 299 € v počte 1 ks, Kokosový matrac Sandra 200x90 (Variant: Poťah: AloeVera (príplatkový poťah)) á 305 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 605,50 €;* Objednávka spotrebiteľa č. 102341812 zo dňa 11.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Kancelárske kreslo Q022 (Variant: Farba:Biela) á 119 € v počte 1 ks, Kancelárske kreslo Q022-tyrkysová á 124 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 244,50 €;* Objednávka spotrebiteľa č. 102342218 zo dňa 07.01.2023 preukazujúca objednanie výrobku: *Ortopedická stolička Prima (Variant: Farba: Sivá) á 149 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, GoPay (Typ: Online bankový prevod) á 0 €, spolu 149,00 €;* Objednávka spotrebiteľa č. 102343347 zo dňa 07.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Detský penový matrac 90x200 Andrea 10 á 67 € v počte 1 ks, Matrac Adriana 200x90 á 130 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Prevodom á 0 € spolu 197,00 €;* Objednávka spotrebiteľa č. 102353185 zo dňa 11.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Kokosový matrac Sandra 200x80 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 229 € v počte 1 ks,*

Taštičkový matrac Hunt 80x200 s kokosom á 108 € v počte 1ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 338,50 €; Objednávka spotrebiteľa č. 102356282 zo dňa 22.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: Kokosový matrac Sandra 200x80 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 458 € v počte 2 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 459,50 €; Objednávka spotrebiteľa č. 102374992 zo dňa 10.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: Gina matrac s taštičkovými pružinami 200x80 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 150 € v počte 1 ks, Kokosový matrac Sandra 200x80 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 229 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Prevodom á 0 €, spolu 379,00 €; Objednávka spotrebiteľa č.102384481 zo dňa 11.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: Gina matrac s taštičkovými pružinami 200x80 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 150 € v počte 1 ks, Kokosový matrac Sandra 200x80 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 229 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 380,50 €; Objednávka spotrebiteľa č. 102387797 zo dňa 06.02.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: Kokosový matrac Sandra 200x90 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 598 € v počte 2 ks, Kuriér á 0 €, V hotovosti á 0 €, spolu 598,00 €; Objednávka spotrebiteľa č. 102387809 zo dňa 15.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: Kokosový matrac Sandra 200x90 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 598 € v počte 2 ks, Kuriér á 0 €, Prevodom á 0 €, spolu 598,00 €; Objednávka spotrebiteľa č.112316336 zo dňa 28.11.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: Matrac Sandra Bamboo 200x90x21 (2ks) 1+1 (Obsahuje: 2x Kokosový matrac Sandra Bamboo 90x200) á 494 € v počte 1 ks, Darček: Vareška Wilsondo, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 495,50 €;), ktoré predávajúci ponúkal na svojom webovom sídle www.detskapostel.com. Spotrebiteľ tieto ponúkané výrobky vložil do košíka a vykonal objednávku. Všetky objednávky spotrebiteľa boli zo strany predávajúceho stornované. Dňa 23.06.2022 na vytvorenie objednávky č. 112200591 zaslal predávajúci spotrebiteľovi e-mail v znení: „Vašu objednávku č. 112200591 sme nútený stornovať. Bližší dôvod stornovania zásielky, sme sa Vám pokúšali vysvetliť telefonicky avšak nie je možné sa s Vami spojiť. Pre vysvetlenie dôvodu storna, prosíme o telefonický kontakt na nižšie uvedené číslo. Ďakujeme “. Spotrebiteľ reagoval na uvedený e-mail odpoveďou dňa 23.06.2022 v znení: „Napiste mi dovod storna objednávky“. Predávajúci reagoval spotrebiteľovi odpoveďou dňa 23.06.2022 v znení: „Dobrý deň, Boli ste zaradený do Blacklistu spoločnosti, z jedného alebo viacerých dôvodov. Preto všetky Vaše objednávky, ktoré budú vytvorené budú automaticky stornované. Za pochopenie Ďakujeme“. Následne všetky vytvorené objednávky spotrebiteľom, boli automaticky stornované aj keď mal predávajúci výrobky pripravené na predaj. Uvedeným konaním došlo zo strany predávajúceho k odmietnutiu predaja výrobkov spotrebiteľovi, ktoré boli pripravené na predaj.

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľ (podávateľ podnetu) si dňa 10.02.2021 prostredníctvom webového sídla účastníka konania ako predávajúceho www.detskapostel.com objednal na základe objednávky č. 102151232 výrobky: poschodová posteľ Oliver 2 200x90 – biela (Variant úložný box: Bez úložného boxu Daniel – white (NC-115-02) á 354 € v počte 1ks a Úložné boxy k posteli Oliver, Oliver 2 a Nigella (Farba: Biela Lisa MINIW drawers for storage – white (NC-165-02) á 116 € v celkovej hodnote 470 €, za ktoré dňa 10.02.2021 bezhotovostne prostredníctvom platobnej bránky GoPay uhradil kúpnu cenu a bola mu dňa 11.02.2021 vystavená faktúra č. 20212310 a dňa 25.02.2021 doručené objednané výrobky. Dňa 12.04.2022 si spotrebiteľ u predávajúceho uplatnil reklamáciu na výrobok poschodová posteľ Oliver 2 200x90 – biela, ktorú predávajúci prijal a zaevidoval v evidencii pod. č. 20220749 s popisom vady Vrzganie posteľe aj po dotiahnutí srubiek cca po 2 -3 dnoch a do prílohy priložil video, ktorú účastník konania nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a nevydal písomný doklad o jej vybavení najneskôr do 30 dní

odo dňa jej uplatnenia, keď predávajúci požadoval doručiť reklamovaný tovar na adresu spoločnosti na technické posúdenie, a to i napriek objektívnej nemožnosti doručenia výrobku. Nedoručiteľnosť reklamovaného výrobku spočíva jednak v charaktere samotného výrobku, nakoľko sa jedná o tovar, ktorý je podľa doručenia návodu konštrukčne náročný na zostavenie a rozmontovanie a jednak v samotnej reklamovanej vade vrzgania. Vada vrzgania sa u spotrebiteľa prejavuje pri výrobku v zmontovanom stave o čom informoval spotrebiteľ predávajúceho (aj e-mailom dňa 13.04.2022 „... Chyba je keď je postel v celku a nie keď vám poslem dosky. ...“, a spočíva podľa samotného výrobcu výrobku v konštrukčnej chybe o čom informoval predávajúci spotrebiteľa e-mailom zo dňa 09.05.2022 „Dobrý deň, pán.., od výrobcu, sme obdržali jednoznačné vyjadrenie, že tovar musel byť zmontovaný nesprávnym spôsobom alebo boli použité nevhodné prostriedky na montáž. Originálne vyjadrenie: Hello sorry you have a complaint. From your description and video, colleagues from the technical support told me that this is happening due to the inadequate way of assembling the bed. Maybe the customer installed the bed in the wrong way or used tools that are not allowed. For mounting the bed, an Allen key is enough, which is obtained together with the appropriate hardware) *Rýchly preklad: Ahoj, prepáčte, že máte sťažnosť. Z Vášho popisu a videa mi kolegovia z technickej podpory povedali, že sa tak deje v dôsledku nevhodného spôsobu montáže postele. Možno zákazník nainštaloval posteľ nesprávnym spôsobom alebo použil nástroje, ktoré nie sú povolené. Na montáž postele postačí imbusový kľúč, ktorý dostanete spolu s príslušnými kovaním. ...“* V prípade konštrukčnej vady, ktorá sa prejavuje v zmontovanom stave výrobku nie je možné túto vadu objektívne posúdiť pri výrobku, ktorý bude doručený predávajúcemu v stave jeho rozloženia na čo poukazuje aj samotný spotrebiteľ (napr. v e-mailoch zo dňa 13.04.2022 „... Predsa nebudem rozoberat pochodovu postel a poslat vam same dosky tak ako urcite chybu?“, „keď Vam poslem rozlozenou postel tak co zistite? Ved vrzga keď je v celku. ...“, „... Chyba je keď je postel v celku a nie keď vám poslem dosky. ...“, v e-maily zo dňa 25.05.2022 „... To mam naspet rozmontovat celu postel a poslat a vy ako zistite chybu, keď sa chyba prejavuje keď je postel zlozena?..“). Výrobok, ktorý sa zmontuje nie je tak možné objektívne doručiť predávajúcemu bez jeho rozmontovania, pričom v tomto smere je dôležité poukázať aj na veľkosť výrobku, definovanom spotrebiteľom (v e-maile dňa 30.05.2022 „Ako mam dorucit 2 metrovu poschodovu postel?“). Nemožnosť objektívneho posúdenia vady predstavuje objektívnu nemožnosť jeho doručenia. Predávajúci si zároveň vo svojich obchodných podmienkach nachádzajúcich sa na webovom sídle, platných v čase uzatvorenia zmluvy, bod 8.13 obchodných podmienok „Ak je predmetom reklamácie tovar, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu alebo ktorý je pevne zabudovaný, kupujúci je okrem splnenia podmienok podľa bodov 8.12. písm. a) a b) týchto reklamačných a obchodných podmienok povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru predávajúcim alebo treťou osobou určenou predávajúcim. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu alebo ktorý je pevne zabudovaný začína dňom, kedy bola vykonaná ohliadka tovaru podľa prvej vety. Ak však predávajúci alebo ním určená osoba napriek poskytnutej potrebnej súčinnosti zo strany kupujúceho nezabezpečí vykonanie obhliadky v primeranej lehote, najneskôr však do 10 dní od doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu, reklamačné konanie začína dňom doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu.“, sám vymienil, že pri tovare, ktorý sa nedá objektívne predávajúcemu doručiť, je kupujúci povinný poskytnúť predávajúcemu všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie obhliadky. Spotrebiteľ postupoval v zmysle cit. bodu 8.13. obchodných podmienok predávajúceho požadoval vykonanie obhliadky (napr. v e-maily zo dňa 25.05.2022 „Ziadam aby ste poslali reklamacneho technika na miesto a na mieste zistili vadu“, v e-mailoch zo dňa 30.05.2022 „Ziadam o poslanie pracovníka reklamacie na miesto! ...“, „Ziadam o zabezpečenie pracovníka reklamacneho, aby prisiel postel pozriet z dôvodu charakteru zavady!“, „Nedavam na reklamaciu mobil, ze ho zabalim a poslem, Niektore veci ako napríklad postele nie je mozne plaslat na reklamaciu kurierom musi prist pracovník reklamacneho. ...“).

Predávajúci aj napriek tomu, že si sám v predmetnom bode vymienil postup v prípade, ak predmetom reklamácie je tovar, ktorý sa nedá doručiť, tento nedodrжал a v žiadnom z e-mailov po uplatnení reklamácie dňa 12.04.2022 nepožadoval žiadnu súčinnosť na vykonanie obhliadky a dokonca napríklad na vyššie uvedené viaceré návrhy spotrebiteľa na vykonanie obhliadky reagoval predávajúci vždy len nutnosťou doručenia výrobku a neprejavil žiadnu ochotu pri riešení vzniknutej situácie so spotrebiteľom vykonať obhliadku výrobku u spotrebiteľa za účelom posúdenia vady výrobku, a to i napriek tomu, že sa jedná o výrobok, ktorý má podľa návodu pomerne náročnú montáž, zmontovaný výrobok nie je možné presunúť cez dvere miestnosti, v ktorej sa nachádza, a teda doručiť zo strany spotrebiteľa predávajúceho na objektívne posúdenie vady v mieste predaja. Obhliadka teda predávajúcim u spotrebiteľa zabezpečená nebola a v nadväznosti na vyššie uvedený bod 8.13. obchodných podmienok platilo, že sa reklamačné konanie začalo dňom doručenia oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu. Predávajúci reklamáciu uplatnenú dňa 12.04.2022 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď nebola vybavená ani do času kontroly (do dňa 05.04.2024) a nevydal písomný doklad o jej vybavení najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.;

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **800,-€, slovom osemsto eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00340524.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.12.2023 bol na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj postúpený z Ústredného Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave podnet spotrebiteľa, zaevidovaný pod číslom P-745/2023, žiadajúci preveriť plnenie povinností účastníka konania: Wilsono s.r.o., sídlo: Zemianska Dedina 75, 027 43 Nižná ako predávajúceho (ďalej aj ako „účastník konania“ alebo „predávajúci“) v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Podnet spotrebiteľa poukazoval na nevybavenie reklamácie výrobku (*poschodová posteľ Oliver 2 200x90 – biela (Variant úložný box: Bez úložného boxu) v pošte 1 ks*) v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa a stornovanie jeho objednávok.

Za účelom prešetrenia daného podnetu spotrebiteľa vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie dňa 07.02.2024 v sídle účastníka konania kontrolu, zameranú na preverenie plnenia povinností účastníka konania ako predávajúceho v zmysle zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu a zákona o ochrane spotrebiteľa, v rámci ktorej bola účastníkovi konania uložená *v inšpekčnom zázname zo dňa 07.02.2024* výzva na doručenie nasledujúcich dokladov:

1. objednávky výrobku: *poschodová posteľ Oliver 2 200x90, farba biela* spotrebiteľa P.K.
2. dokladu o kúpe výrobku (faktúry prípadne iného dokladu o kúpe, napr. z ERP...)
3. písomného dokladu preukazujúceho, kedy si spotrebiteľ výrobok prevzal alebo či mu bol výrobok doručený (na základe objednanej dopravy)
4. dokladu o prijatí reklamácie od spotrebiteľa na predmetný výrobok
5. ak bola reklamácia vybavená zamietnutím a uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy, dokladu preukazujúceho, že reklamáciu zamietla osoba oprávnená na vykonávanie záručných opráv, ako aj dokladu preukazujúceho, že spotrebiteľovi bola poskytnutá kópia odborného posúdenia do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie

6. dokladu o vybavení reklamácie na predmetný výrobok
7. evidencie o reklamáciách týkajúcu sa dotknutého spotrebiteľa
8. písomnej komunikácie medzi účastníkom konania ako predávajúcim a dotknutým spotrebiteľom, prípadne iných dokladov, ktorými disponuje účastník konania ako predávajúci vo vzťahu k dotknutému spotrebiteľovi
9. prípadných ďalších objednávok, ktoré vytvoril dotknutý spotrebiteľ s účastníkom konania ako predávajúcim a písomnú komunikáciu k týmto objednávkam;
a to v termíne do 14.02.2024.

Dňa 12.02.2024 bola správnemu orgánu od účastníka konania, prostredníctvom emailu, doručená žiadosť o predĺženie termínu na doručenie dokladov o 7 kalendárnych dní. Správny orgán žiadosti účastníka konania vyhovel o čom bol účastník konania informovaný e-mailom zo dňa 13.02.2024.

Dňa 16.02.2024 bolo/bola správnemu orgánu od účastníka konania, prostredníctvom e-mailu, doručené/doručená:

1. História - *Reklamace 20210470* medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa výrobku: poschodová posteľ Oliver 2 200x90 – biela (ďalej aj ako „predmetný výrobok“) vytvorená dňa 02.03.2021
2. História - *Reklamace 20220749* medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 12.04.2022, z ktorej vyplýva, že dňa 12.04.2022 si spotrebiteľ u predávajúceho uplatnil reklamáciu na výrobok *poschodová posteľ Oliver 2 200x90 – biela*, ktorú predávajúci prijal a zaevidoval v evidencii pod. č. 20220749 s popisom vady Vrzganie postele aj po dotiahnutí srubiek cca po 2 -3 dnoch a do prílohy priložil video. Taktiež z tejto histórie vyplýva, že dňa 13.04.2022 medzi účastníkom konania a spotrebiteľom prebiehala nasledujúca komunikácia:
 - 08:08 hod. (správa od účastníka konania spotrebiteľovi) v znení: „Dobrý deň pán K., mrzí nás vzniknutá situácia! Prosíme Vás o doručenie tovaru na adresu našej spoločnosti. Následne bude na tovar vytvorený posudok. Na základe posudku bude Vaša reklamácia riešená. K. tomto prípade bude potrebné aby ste poslali tovar k nám na adresu Detskapostel s.r.o Zemianska dedina 75 027 43 Nižná Tovar je možné doručiť aj osobne. Pred osobným doručením prosím Vás kontaktujte kolegu na telefónnom čísle: +421... Tovar Vás poprosíme zabaliť do obalu a samozrejme tak, aby sa pri preprave nepoškodil! Tovar odoslaný na dobierku nebude prebraný! Prosíme Vás, dajte nám vedieť ako budeme v tejto situácii postupovať. Ďakujeme. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/... J. S. Dozor reklamačného oddelenia.
 - 08:14 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „To mam celu poschodovu postel rozobrať a poslať postou?vsak mate video
 - 08:18 hod. (správa od účastníka konania spotrebiteľovi) v znení: „Dobrý deň pán K., pre uplatnenie reklamácie je potrebné doručiť tovar na adresu našej spoločnosti. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/.... J. S. Dozor reklamačného oddelenia.“
 - 08:25 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „Ziadam o posudenie na zaklade videa.Predsá nebudem rozoberať poschodovu postel a poslať vam same dosky tak ako urcite chybu?rozmyslajte a nerobte debila zo mna.Rieste vec na zaklade videa“
 - 09:01 hod. (správa od účastníka konania spotrebiteľovi) v znení: „Dobrý deň pán K. riešenie situácie na základe videa nie je možné. Maximálne na takúto záležitosť vieme odporučiť pritiahnuť spojovací materiál. Tiež je potrebné brať do úvahy, že posteľ je z masívneho dreva a teda prácovanie dreva je prirodzené. Teda vrzganie môže spôsobovať prirodzená vlastnosť

dreva a teda na takúto vlastnosť nie je možné vzťahovať reklamáciu, Každopádne je nutné doručiť tovar na adresu našej spoločnosti. Bez doručenia tovaru, nie je možné uplatniť reklamáciu. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/... J. S. Dozor reklamačného oddelenia.“

- 14:48 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: *Nesuhlasim s vasim postupom. Bude Vam zaslane dalsie video na ktorom pekne vidno ako postel vrzga. Jedna sa o Polsky smejd a preto to vrzga. Urcite to tak nenecham! Prestante ma obľbovať!!! Všetky srubky boli X krat dotiahnute a po cca 2-3 nociach opat vrzga postel. Ked Vam poslem rozlozenú postel tak co zistite? ved vrzga ked je v celku. Tak rozmyslajte!!! Rieste to! V opacnom prípade to budem medializovať!!! K.*

- 15:22 hod. (správa od účastníka konania spotrebiteľovi) v znení: *„Dobrý deň pán K., náš postup je zhodný s platnou legislatívou a zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyhrážky a podobné praktiky Vám v nadej veci nepomôžu. Do dňa obdržania tovaru na našom sklade, nie je možné situáciu riešiť. Za pochopenie ďakujeme. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/... J. S. Dozor reklamačného oddelenia“*

- 16:41 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: *„Ziadam o kontakt na vedenie fitmy za ucelom podani staznosti na vas pristup a postup“*

- 18:22 hod. (správa od účastníka konania spotrebiteľovi) v znení: *„Podľa vás je v poriadku, keď sú všetky srubky dotiahnuté a drevo pracuje tak, že to večer každého zobudí. To je podľa Vás v poriadku? nebudte smiesny a prestante ma obľbovať!!! Ziadam o okamžité riešenie problému. Chyba je keď je postel v celku a nie keď vám poslem dosky. Co budete znova skladať postel? nebudte smiesny!!! Nezabývajte sa zodpovednosťou. Jedna sa o nekvalitný výrobok ktorý ponúkate!!! K.“*

3. História - Reklamácie 20220757 medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 13.04.2022, z ktorej vyplýva, že spotrebiteľ dňa 13.04.2024 o 18:23 hod. vytvoril v systéme účastníka konania prípad/reklamáciu, ktorú účastník konania prijal a zaevidovaný pod č. 20220757 s popisom vady: *Stále vrzganie postele aj po dotiahnutí všetkých srubiek.* Tento prípad bol následne dňa 14.04.2022 o 12:59 hod. zo strany účastníka konania uzatvorený.

4. História - Reklamácie 20220899 medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 08.05.2022, z ktorej vyplýva, že dňa 08.05.2022 o 21:17 hod. spotrebiteľ vytvoril v systéme účastníka konania prípad/reklamáciu, ktorú účastník konania prijal a zaevidovaný pod č. 20220899 s popisom vady: *Aj po dotiahnutí seubiek stále postel vrzga – neda sa spať a pripojil prílohy – video dokumentáciu.* Taktiež z tejto histórie vyplýva, že v dňoch 09.05.2022 a 26.07.2022 medzi účastníkom konania a spotrebiteľom prebiehala nasledujúca komunikácia:

- dňa 09.05.2022 o 08:07 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: *„Dobrý deň p. K., ďakujeme za zaslanú video-dokumentáciu. Zasielame ju výrobcovi na preskúmanie a čakáme na jeho vyjadrenie. Budeme Vás kontaktovať okamžite, ako od neho dostaneme akékoľvek vyjadrenie. Do tej doby Vás prosíme o trpezlivosť. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/... S priáním príjemného týždňa Mgr. M. H. Reklamačné oddelenie“*

- dňa 25.05.2022:

- 08:40 hod. (správa od účastníka konania spotrebiteľovi) v znení: *„Dobrý deň, pán K., od výrobcu, sme obdržali jednoznačné vyjadrenie, že tovar musel byť zmontovaný nesprávnym spôsobom alebo boli použité nevhodné prostriedky na montáž. Originálne vyjadrenie: Hello sorry you have a complaint. From your description and video, colleagues from the technical support told me that this is happening due to the inadequate way of assembling the bed. Maybe*

the customer installed the bed in the wrong way or used tools that are not allowed. For mounting the bed, an Allen key is enough, which is obtained together with the appropriate hardware) Rýchly preklad: Ahoj, prepáčte, že máte sťažnosť. Z Vášho popisu a videa mi kolegovia z technickej podpory povedali, že sa tak deje v dôsledku nevhodného spôsobu montáže postele. Možno zákazník nainštaloval posteľ nesprávnym spôsobom alebo použil nástroje, ktoré nie sú povolené. Na montáž postele postačí imbusový kľúč, ktorý dostanete spolu s príslušnými kovaním. Mrzí nás tento problém, ale nevieme Vám pomôcť s jeho vyriešením. Ak naozaj došlo k nesprávnej montáži, za takéto vady podľa VOP nezodpovedá výrobca ani predajca: 8.20. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru: b) ak je vadou tovaru mechanické poškodenie tovaru spôsobené kupujúcim d) ak vada tovaru vznikla neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar, e) ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami obvyklého používania tovaru, <https://www.detskapostel.com/user/documents/upload/Obchodnepodmienky/obchodne-podmlenky.pdf> Za pochopenie Ďakujeme V prípade otázok a nejasností nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/... J. S. Dozor reklamačného oddelenia.

- 08:45 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „Postel bola zmontovana prilozenym imbudovym klucom.Prestante spekulovat vacsiu blbost som nevidel.Takze to zacnite poriadne riesit budem to riesit cez media nech kazdy vidi,ze co vystrajate.Postel bola zmontovana spravne inac by spadla a s prilozenym klucom.Takze rieste to a nespekulujte!!!!Len tak to nenecham!!!!K.“

- 08:50 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „Výrobca si nechce uznať chybu,že dodava polsky smejd a preto spekuluje a zvaluje chybu na zakaznika.Ziadam o okamzitu napravu!!!!Postel bola zlozena spravne cca 1 rok bolo vsetko v poriadku a zrazu vrzga!!! Z toho jasne vypliva,ze tvrdenie predajcu su bludy!!!!K.“

- 08:55 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „Rok postel bola v poriadku a teraz zacala vrzgat! Tak asi bola zlozena v poriadku,nie?Nech predajca nesaskuje a nerobi si zbytocne problemy!!!!K.“

- 08:56 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „Kvoli vrzganiu nemozme cela rodina vecer spat a takto to nenecham!!!!“

- 09:03 hod. (správa od účastníka konania spotrebiteľovi) v znení: „Dobrý deň, pán K., ak sa Vám nepozdáva naše riešenie, prípadne vyjadrenie výrobcu, môžete sa obrátiť na Slovenskú Obchodnú inšpekciu. Prikladám kontakt: <https://www soi.sk/sk/Kontakt.soi> Pripomíname, že stále neriešime reklamáciu, nakoľko na riešenie reklamácie je nevyhnuté doručiť tovar na adresu predajcu. Všetka táto komunikácia, je nad rámec povinnosti. Pre upresnenie, tovar NIE JE vyrobený v Poľsku, ale je to Srbsky výrobok. Za pochopenie ďakujeme. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/.... J.j S. Dozor reklamačného oddelenia“

- 09:23 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „Jasne,ze to budem riesit na viacerych miestach.Este lepsi smejd zo Srbska ako Polska!To mam naspet rozmontovat celu postel a poslat a vy ako zistite chybu,ked sa chyba prejavuje ked je postel zlozena?Z dovodu charakteru zavady bolo spracovane video a na zaklade neho ste zacali konat reklamaciou,ze ste video zaslali vyrobcovi.Uz ste urobime kroky v ramci reklamacie tak ju dokoncite! Tak prestante sa vyhybat a spekulovat a budte seriozna firma!!!!K.“

- 10:39 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „Ziadam o riesenie mojho problemu.Vyrobca sa nevedel zhodnut na odstraneni chyby tak len konstatuje ze bud zle poskladana postel alebo zle nastroje!To je ake vyjadrenie?Postel som kupival od vasej firmy tak to rieste a nedavajte ruky prec od toho!!Takze podla vas je v poriadku ze postel vrzga po

roku? Keby bola zle zmontovaná vrzgala by hneď a nie po roku od kupy!! To dáva každému zmysel! Takže som rozbil vyjadrenie výrobcu o neodbornom zložení! Zabudli ste povedať výrobcovi, že posteľ bola zložená pred rokom potom by nedal také stanovisko!!!! Rieste to K. “

- 10:42 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „Ziadam aby ste poslali reklamného technika na miesto a na mieste zistí vadu, predsa nebudem rozoberať posteľ a zasielať vám 100ks dosiek tak ako zistíte vadu? Rozmysľajte a prestaňte spekulovať!!!K. “

- 10:42 hod. (správa od účastníka konania spotrebiteľovi) v znení: „Dobrý deň, pán K., vieme si zavolať a problém spolu prekonzultovať? Prosím uveďte mi telefónne číslo a orientačný čas kedy si na mňa nájdete čas. Nakoľko som sa Vás už viackrát snažil kontaktovať. Nikdy sa mi nepodarilo dovolať sa na číslo +421.... Ďakujem V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/... J. S. Dozor reklamačného oddelenia“

- dňa 30.05.2022:

- 00:09 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „V akom stadiu je moja reklamácia? Rieste to alebo len v tichosti čakáte, aby som sa už neozýval?“

- 08:02 hod. (správa od účastníka konania spotrebiteľovi) v znení: „Dobrý deň, pán K., opakujeme, že žiadna reklamácia neexistuje nakoľko pre reklamáciu je nutné doručiť tovar na našu adresu kvôli technickému posúdeniu. Vo Vašom prípade, budeme postupovať výlučne po obdržaní stanoviska SOI. Za pochopenie Ďakujeme V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia“

- 08:06 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „Ziadam o okamžité konanie vo veci! Prestaňte sa zbavovať zodpovednosti!! Zároveň ziadam kontakt na vedenie firmy!!!!“

- 08:07 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „Ziadam o poslanie pracovníka reklamácie na miesto! Nebudem predsa rozkladať posteľ a zasielať vám dosky!! Sa spametajte!!!! Nespekulujte!!!!“

- 08:09 hod. (správa od účastníka konania spotrebiteľovi) v znení: „Dobrý deň, pán K., opakujeme, že žiadna reklamácia neexistuje nakoľko pre reklamáciu je nutné doručiť tovar na našu adresu kvôli technickému posúdeniu. Vo Vašom prípade, budeme postupovať výlučne po obdržaní stanoviska SOI. Za pochopenie Ďakujeme V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia“

- 09:21 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „Ako mám doručiť 2 metrovú poschodovú posteľ?“

- 10:59 hod. (správa od účastníka konania spotrebiteľovi) v znení: „Dobrý deň, pán K., posteľ bude nutné demontovať a zabaliť tak aby sa predišlo poškodeniu, Následne ju zaslať na adresu našej spoločnosti (bez dobierky - Tovar zaslaný na dobierku nebude prevzatý). Po obdržaní tovaru na našej adrese, budete informovaný. Následne bude na tovar vystavený technický posudok, na základe ktorého sa bude v riešení reklamácie postupovať. Od obdržania tovaru na našej adrese, budeme mať 30 dní na vyriešenie Vašej reklamácie. Ak máte záujem o kontakt na vedenie spoločnosti, môžete nás kontaktovať na číslo uvedené nižšie. Prípadne uveďte telefónne číslo, na ktoré Vás môžeme kontaktovať, nakoľko číslo ktoré ste uviedli v objednávke a v reklamacii nereagujete. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia,. Reklamácie: 02ú ... J. S. Dozor reklamačného oddelenia“

- 11:27 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „Ziadam o zabezpečenie pracovníka reklamného, aby prišiel posteľ pozrieť z dôvodu charakteru závady!“

- 12:04 hod. (správa od účastníka konania spotrebiteľovi) v znení: „Dobrý deň, pán K., na základe toho, že na nieje možné určiť vadu inak ako technickým posudkom, návšteva pracovníka je bezpredmetná. U Vás doma na počkanie nie je možné urobiť technický posudok

danej postele. Zašlite tovar na adresu našej spoločnosti. Za pochopenie ďakujeme: V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia ...“

- 12:22 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „ Poslal som 2 videa na ktorých jasne pocut,ze postel vrzga! Tak neviem,co spekulujete a vyhybate sa“

- 13:31 hod. (správa od účastníka konania spotrebiteľovi) v znení: „Dobrý deň, pán K., jediný kto tu špekuluje ste Vy. Ak chcete tovar reklamovať je nutné ho doručiť na adresu spoločnosti k technickému posúdeniu. Ak sa Vám postup nepáči, môžete si ho overiť cez SOI. Táto konverzácia nikam nevedie. Zo strany našej spoločnosti, ste obdržali vyjadrenie, ktoré bolo nad rámec nutnosti k videám ktoré ste zaslali. Do doby obdržania tovaru alebo kontaktovania zo strany SOI, nebudeme situáciu riešiť. Situáciu považujeme za pozastavenú do dňa obdržania nutností k riešeniu. Problém, môžete aj medializovať alebo sa sťažovať kde uznáte za vhodné. Nijako to v riešení Vášho problému nepomôže. Ak požadujete na nás kontakt je uvedený v pätičke mailu. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/... J. S. Dozor reklamačného oddelenia“

- 13:49 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „Nedavam na reklamaciu mobil,ze ho zabalim a poslem.Niektoreveci ako napríklad postele nie je mozne poslat na reklamaciu kurierom musi prist pracovník reklamacneho. Takto to urobte a prestante sa vyhybat!“

- dňa 03.06.2022 o 19:47 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „ V akom stadiu je reklamacia ohľadom postele?nejak ste ticho a nekonate!rieste to!K. “

- dňa 06.06.2022:

- 07:49 hod. (správa od účastníka konania spotrebiteľovi) v znení: „ Dobrý deň, pán K., ak chcete tovar reklamovať je nutné ho doručiť na adresu spoločnosti k technickému posúdeniu. Ak sa Vám postup nepáči, môžete si ho overiť cez SOI. Táto konverzácia nikam nevedie. Zo strany našej spoločnosti, ste obdržali vyjadrenie, ktoré bolo nad rámec nutnosti k videám ktoré ste zaslali. Do doby obdržania tovaru alebo kontaktovania zo strany SOI, nebudeme situáciu riešiť Situáciu považujeme za pozastavenú do dňa obdržania nutností k riešeniu. Problém, môžete aj medializovať alebo sa sťažovať kde uznáte za vhodné. Nijako to v riešení Vášho problému nepomôže. Ak požadujete na nás kontakt je uvedený v pätičke mailu. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/.... J. S. Dozor reklamačného oddelenia“

- 08:13 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „ Mate vlastnu dopravu poslite kuriera“

- dňa 08.06.2022 o 09:59 hod. (správa od účastníka konania spotrebiteľovi) v znení: „Dobrý deň, pán K., ak chcete tovar reklamovať je nutné ho doručiť na adresu spoločnosti k technickému posúdeniu. Ak sa Vám postup nepáči, môžete si ho overiť cez SOI. Táto konverzácia nikam nevedie. Zo strany našej spoločnosti, ste obdržali vyjadrenie, ktoré bolo nad rámec nutnosti k videám ktoré ste zaslali. Do doby obdržania tovaru alebo kontaktovania zo strany SOI, nebudeme situáciu riešiť Situáciu považujeme za pozastavenú do dňa obdržania nutností k riešeniu, Problém, môžete aj medializovať alebo sa sťažovať kde uznáte za vhodné. Nijako to v riešení Vášho problému nepomôže. Ak požadujete na nás kontakt je uvedený v pätičke mailu. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/....J. S. Dozor reklamačného oddelenia“

- dňa 12.06.2022 o 22:23 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „Ziadam o riesenie mojho problemu.Vyrobca sa nevedel zhodnut na odstraneni > chyby tak len konstatuje ze bud zle poskladana postel alebo zle > nastroje!To je ake vyjadrenie?Postel som kupival od vasej firmy tak to > rieste a nedavajte ruky prec od toho!!!!Takze podla vas je v poriadku ze > postel vrzga po roku?Keby bola zle zmontovana vrzgala by hned a nie po roku > od kupy!!To dava kazdemu zmysel! Takze som rozbil vyjadrenie vyrobca o > neodbornom

zlozeni!Zabudli ste povedat vyrobcomi,ze postel bola zlozena > pred rokom potom by nedal take stanovisko!!!!Rieste to K. “

- dňa 13.06.2022

- 07:57 hod. (správa od účastníka konania spotrebiteľovi) v znení: *Dobrý deň, pán K., ak chcete tovar reklamovať je nutné ho doručiť na adresu spoločnosti k technickému posúdeniu. Ak sa Vám postup nepáči, môžete si ho overiť cez SOI. Táto konverzácia nikam nevedie. Zo strany našej spoločnosti, ste obdržali vyjadrenie, ktoré bolo nad rámec nutnosti k videám ktoré ste zaslali. Do doby obdržania tovaru alebo kontaktovania zo strany SOI, nebudeme situáciu riešiť. Situáciu považujeme za pozastavenú do dňa obdržania nutností k riešeniu. Problém, môžete aj medializovať alebo sa sťažovať kde uznáte za vhodné. Nijako to v riešení Vášho problému nepomôže. Ak požadujete na nás kontakt je uvedený v pätičke mailu. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/.... J. S. Dozor reklamačného oddelenia“*

- 19:12 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení totožnom ako správa zo dňa 12.06.2022 o 22:23 hod.

- dňa 14.06.2022 o 07:50 (správa od účastníka konania spotrebiteľovi) v znení totožnom ako správa zo dňa 13.06.2022 o 07:57 hod.

- dňa 16.06.2022:

- 12:41 hod. (správa od účastníka konania spotrebiteľovi) v znení: *„Dobrý deň, pán K., ako Vám už bolo viacnásobne napísané, situáciu budeme rieši výhradne po obdržaní tovaru na adrese našej spoločnosti. Máte pravdu, tovar je väčších rozmerov, ale dá sa demontovať a zabaliť do pomerne malých balíkov. Tieto balíky Vám odvezie akákoľvek prepravná spoločnosť alebo pošta. My ako predajca nie sme v žiadnom prípade povinní zabezpečiť odvoz tovaru Čo budeme robiť s demontovanou posteľou keď Vy reklamujete zmontovanú posteľ ? V prvom rade bude zaslaná na technické posúdenie, kde sa zistí a upresní dôvod vrzgania postele. Toto posúdenie. nie je možné urobiť ani technikom na Vašej adrese. Ak posteľ nebude vrzgať po tom ako sa postaví profesionálom, zjavne došlo k nesprávnej montáži z Vašej strany. Ak posteľ vrzgať bude, upresní sa prečo posteľ vrzga. Či je to spôsobené bežným opotrebením, dôsledku nesprávnej montáže a teda znehodnotením tovaru zákazníkom, alebo inou príčinou. Úprimne ani si neviem predstaviť, aká vada za ktorú zodpovedá výrobca/predajca, spôsobuje vrzganie postele. Vo všeobecnosti, by som povedal, že vrzganie má za následok opotrebenie tovaru a vplyv času. Za takéto vplyvy nezodpovedáme. Prečo neriešime Váš problém, na základe videa ? Video bolo zaslané výrobcovi, na ktoré bolo uvedené stanovisko ktoré ste už obdržali. Pri všetkej úcte, na danom videu nie je vidieť nič, čo by pomohlo riešiť Váš problém. Je vidieť len ako niekto trasie posteľou, ktorá vydáva neprírodný zvuk v dôsledku použitia nadmernej sily na jednom mieste postele. Každopádne je irelevantné, aké video nám zašlete alebo koľko mailov a prípadov nám napíšete. Viacnásobne Vám bolo oznámené, akým spôsobom je nutné situáciu riešiť. Verím, že ste si overovali na SOI, že Vás nezavádzame a nie sme podvodníci, za ktorých nás stále označujete. Jediný, kto v danej veci nekoná ste vy pán K. jediný Váš záujem problém riešiť spočíva v písaní mailov. Určite sa problémy neriešia písaním mailov ktorých je ťažké nájsť hlavu a pätu, kde je každé druhé slovo osočovaním, alebo opakovaním predošlých mailov. Riešia sa tak, ako sa majú riešiť a teda zaslaním tovaru so všetkými potrebnými náležitosťami na adresu našej spoločnosti. Naša spoločnosť neurobí nič nad rámec svojich povinností, nakoľko nás v každom maily osočujete a nemáte záujem túto situáciu riešiť komunikáciou na úrovni. Všetky Vaše maily, budú nahlásené ako SPAM. Ale pevne verím, že chápete, že žijeme v právnom štáte a ak budete postupovať tak ako káže zákon, dôjde k spravodlivému vyhodnoteniu daného problému. Pán K., posledný krát Vás vyzývame na doručenie tovaru a potrebných náležitostí k reklamácii na adresu našej spoločnosti Do doby obdržania tovaru, ostávame s pozdravom. V prípade otázok a nejasností,*

nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: J. S. Dozor reklamačného oddelenia“

- 12:44 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „*Po roku uzivanie nie je mozne ze postel vrzga!!!!“*

- dňa 22.06.2022 o 23:08 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „*Kedy pride kurier?neskryvajte sa“*

- dňa 04.07.2022 o 11:21 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania v znení: „*Uz ste poslali kuriera?“*

- dňa 06.07.2022 o 10:52 hod. (správa od účastníka konania spotrebiteľovi) v znení: „*Dobrý deň, pán K., kuriéra nie sme povinný zaslať. Očakávame Vašu postel'. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/...J. S. Dozor reklamačného oddelenia“*

- 12:41 hod. (správa od účastníka konania spotrebiteľovi) v znení: „*Uz to naznacuje,ze nechvete poslat kuriera,ze neviete ako dalej s postelou a vrzganim. Kurier bude zabezpeceny na vase naklady ked sa bojite poslat vasu dopravu“*

- dňa 07.07.2022 o 16:02 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „*Kuriera ste uz poslali?nespite“*

- dňa 11.07.2022 o 22:04 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „*Kedy uz konecne poslete vasu dopravu?Neskryvajte sa!!!!K.“*

- dňa 26.07.2022 o 11:29 hod. (správa od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „*Dna 25.2.2021 som obdrzal destku postel Oliver2. Po cca 1 roku cela poschodova postel vrzga,ked sa dieta co i len pohne pocas spanku a tym padom vsetkych zobudi.Podla mna jedna sa o nekvalitny tovar pravdepodobne z Poiska. Ziadam o okamzite vyriesenie situacie!V pripade potreby viem nahrat zvuk vrzgania pocas prehadzovania sa dietata!K. “*

5. História - Reklamace 20221023 medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 30.05.2022
6. História - Reklamace 20221056 medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 06.06.2022
7. História – Vracení zboží 20221060 medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 07.06.2022
8. História - Reklamace 20221061 medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 07.06.2022
9. História - Reklamace 20221082 medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 12.06.2022
10. História - Reklamace 20221098 medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 14.06.2022
11. História - Reklamace 20221108 medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 15.06.2022
12. História - Reklamace 20221126 medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 20.06.2022
13. História - Reklamace 20221136 medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 21.06.2022
14. História - Reklamace 20221150 medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 24.06.2022
15. História - Reklamace 20221164 medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 28.06.2022
16. História - Reklamace 20221187 medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 05.07.2022

17. História - *Reklamace 20221241* medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 11.07.2022
18. História - *Reklamace 20221263* medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 13.07.2022
19. História - *Reklamace 20221266* medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 14.07.2022
20. História - *Reklamace 20221279* medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 15.07.2022
21. História - *Reklamace 20221299* medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 19.07.2022
22. História - *Reklamace 20221303* medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená 20.07.2022
23. História - *Reklamace 20221326* medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 24.07.2022
24. História - *Reklamace 20221527* medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 18.08.2022
25. História - *Reklamace 20221540* medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 21.08.2022
26. História - *Reklamace 20221580* medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 24.08.2024
27. História - *Reklamace 20221639* medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 30.08.2022
28. História - *Reklamace 20221694* medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 05.09.2022
29. História - *Reklamace 20221733* medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 11.09.2022
30. História - *Reklamace 20221788* medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 18.09.2022
31. História - *Reklamace 20221935* medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 06.10.2022
32. História - *Reklamace 20221979* medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 12.10.2022
33. História - *Reklamace 20222622* medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 27.12.2022
34. História - *Reklamace 20222640* medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa predmetného výrobku vytvorená dňa 30.12.2022
35. História - *Reklamace 202300097* medzi zákazníkom - dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania týkajúca sa výrobku: chránič na posteľ Minky -70 cm vytvorená dňa 11.01.2023
Správny orgán v súvislosti s vyššie uvedenými doručenými dokladmi - históriami uvedenými pod poradovým č. 3 až 35 uvádza, že spotrebiteľ vytváral v systéme účastníka konania prípady/reklamácie, pričom sa nejednalo o nové reklamácie, nakoľko spotrebiteľ uplatňoval tu istú vadu - vadu výzvania postele.
36. číselný zoznam *Prípadoz bez navázané objednávky*
37. e-mailová komunikácia medzi dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania zo dňa 14.06.2022, e-mail zo dňa 26.07.2022 adresovaný od spotrebiteľa účastníkovi konania, e-mailová komunikácia medzi dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania zo dňa 11.01.2023, e-mail zo dňa 21.05.2023 adresovaný od spotrebiteľa účastníkovi konania, e-mailová komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľom zo dňa 26.07.2022, e-

mailová komunikácia medzi účastníkom konania a dotknutým spotrebiteľom zo dňa 23.06.2022:

- o 14:42 hod. (od účastníka konania spotrebiteľovi) v znení: „Dobrý deň Vašu objednávku č. 102200591 sme boi nútený stornovať. Bližší dôvod stornovania zásielky, sme sa Vám pokúšali vysvetliť telefonicky avšak nie je možné sa s Vami spojiť. Pre vysvetlenie dôvodu storna, prosím o telefonický kontakt na nižšie uvedené číslo. S pozdravom J.S Reklamačné oddelenie“

- o 15:50 hod (od účastníka konania spotrebiteľovi) v znení: „Dobrý deň, boli ste zaradený do Blacklistu spoločnosti, z jedného alebo viacerých dôvodov. Preto všetky Vaše objednávky, ktoré budú vytvorené budú automaticky stornované. Za pochopenie Ďakujeme. S pozdravom J.S Reklamačné oddelenie“, e-mail zo dňa 29.12.2022

- o 15:43 hod. (od spotrebiteľa účastníkovi konania) v znení: „Napiste mi dovod storna objednávky“, e-mail zo dňa 29.12.2022 adresovaný od spotrebiteľa účastníkovi konania a e-mail zo dňa 29.12.2022 adresovaný od spotrebiteľa účastníkovi konania

38. Objednávka spotrebiteľa č. 11212062 preukazujúca objednanie výrobkov: *Chránič na posteľ Minky- 70 cm, kód produktu DR46133/BIEL v počte 4 ks v celkovej hodnote 80,95 €*
39. Objednávka spotrebiteľa č.11216395 zo dňa 20.03.2021 preukazujúca objednanie výrobkov: *Chránič na posteľ Minky- 70 cm á 19 €/ks v počte 2 ks v hodnote 38 €, kuriér á 4,95 €, spolu 42,95 €*
40. Objednávka spotrebiteľa č.102151232 preukazujúca objednanie výrobkov: *Poschodová posteľ Oliver 2 200x90- biela, (Variant úložný box: Bez úložného boxu Daniel- white (NC-115-02)) v počte 1 ks, Úložné boxy k posteli Oliver, Oliver 2 a Nigella (Farba: Biela Lisa MINI W drawers for storage- white (NC-165-02)) v počte 1 ks v celkovej hodnote 470 €*
41. Objednávka spotrebiteľa č. 102200591 zo dňa 22.06.2022 preukazujúca objednanie výrobkov: *Poschodová posteľ Oliver 2 200x90, (Variant úložný box: Bez úložného boxu) á 390 € v počte 1 ks, Úložné boxy k posteli Oliver a Oliver 2 á 128 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierka á 1,50 €, spolu 519,50 €, s popisom stav stornovaná*
42. Objednávka spotrebiteľa č. 102212162 zo dňa 17.08.2022 preukazujúca objednanie výrobku: *Poschodová posteľ Paula 7- biela (Variant: Rozmer lôžka 180x80) á 401 € v počte 1ks, Kuriér á 0 €, Prevodom á 0 €, spolu 401,00 €, s popisom stav stornovaná*
43. Objednávka spotrebiteľa č.102231452 zo dňa 13.07.2022 preukazujúca objednanie výrobku: *Poschodová posteľ Oliver 2 200x90 (Variant úložný box: Bez úložného boxu) á 390 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Prevodom á 0 €, spolu 390,00 €, s popisom stav stornovaná*
44. Objednávka spotrebiteľa č.102261704 zo dňa 31.07.2022 preukazujúca objednanie výrobku: *Poschodová posteľ Oliver 2 200x90 (Variant úložný box: Bez úložného boxu) á 390 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 391,50 €, s popisom stav stornovaná*
45. Objednávka spotrebiteľa č.102270162 zo dňa 05.07.2022 preukazujúca objednanie výrobkov: *Chránič na posteľ Minky- 100 cm (Variant: Farba: Biela) v počte 5 ks v hodnote 155 €, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 156,50 €, s popisom stav stornovaná*
46. Objednávka spotrebiteľa č.102270714 zo dňa 11.07.2022 preukazujúca objednanie výrobkov: *Poschodová posteľ Oliver 2 200x90, (Variant úložný box: Bez úložného boxu) á 390 € v počte 1 ks, Úložné boxy k posteli Oliver a Oliver 2 (Variant: farba: Biela) á 128 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierka 1,50 €, spolu 519,50 €, s popisom stav stornovaná*
47. Objednávka spotrebiteľa č. 102273751 zo dňa 13.07.2022 preukazujúca objednanie výrobku: *Poschodová posteľ Oliver 2 200x90, (Variant úložný box: Bez úložného boxu) á 390 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Prevodom á 0 €, spolu 390,00 €, s popisom stav stornovaná*
48. Objednávka spotrebiteľa č. 102277003 zo dňa 11.07.2022 preukazujúca objednanie výrobku: *Poschodová posteľ Oliver 2 200x90, (Variant úložný box: Bez úložného boxu) á 367 € v počte ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 368,50 €, s popisom stav stornovaná*

49. Objednávka spotrebiteľa č.102278145 zo dňa 27.12.2022 preukazujúca objednanie výrobkov: *Písací stôl Anita á 115 € v počte 1 ks, Šatníková skriňa 3d Anita 150 á 301 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 417,50 €, s popisom stav stornovaná*
50. Objednávka spotrebiteľa č. 102286702 zo dňa 30.12.2022 preukazujúca objednanie výrobkov: *Milan matrac 200x90 á 156 € v počte 1 ks, Sofia detský matrac 200x90 á 136 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 293,50 €, s popisom stav stornovaná*
51. Objednávka spotrebiteľa 102294273 zo dňa 27.12.2022 preukazujúca objednanie výrobkov: *Milan matrac 200x90 á 156 € v počte 1 ks, Sofia detský matrac 200x90 á 136 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 293,50 €, s popisom stav stornovaná*
52. Objednávka spotrebiteľa č. 102328756 zo dňa 17.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Kokosový matrac Sandra 200x90 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 299 € v počte 1 ks, Kokosový matrac Sandra 200x90 (Variant: Poťah: AloeVera (príplatkový poťah)) á 305 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 605,50 €, s popisom stav stornovaná*
53. Objednávka spotrebiteľa č. 102341812 zo dňa 11.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Kancelárske kreslo Q022 (Variant: Farba:Biela) á 119 € v počte 1 ks, Kancelárske kreslo Q022- tyrkysová á 124 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 244,50 €, s popisom stav stornovaná*
54. Objednávka spotrebiteľa č. 102342218 zo dňa 07.01.2023 preukazujúca objednanie výrobku: *Ortopedická stolička Prima (Variant: Farba: Sivá) á 149 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, GoPay (Typ: Online bankový prevod) á 0 €, spolu 149,00 €, s popisom stav stornovaná*
55. Objednávka spotrebiteľa č. 102343347 zo dňa 07.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Detský penový matrac 90x200 Andrea 10 á 67 € v počte 1 ks, Matrac Adriana 200x90 á 130 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Prevodom á 0 € spolu 197,00 €, s popisom stav stornovaná*
56. Objednávka spotrebiteľa č. 102353185 zo dňa 11.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Kokosový matrac Sandra 200x80 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 229 € v počte 1 ks, Taštičkový matrac Hunt 80x200 s kokosom á 108 € v počte 1ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 338,50 €, s popisom stav stornovaná*
57. Objednávka spotrebiteľa č. 102356282 zo dňa 22.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Kokosový matrac Sandra 200x80 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 458 € v počte 2 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 459,50 €, s popisom stav stornovaná*
58. Objednávka spotrebiteľa č. 102374992 preukazujúca objednanie výrobkov: *Gina matrac s taštičkovými pružinami 200x80 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 150 € v počte 1 ks, Kokosový matrac Sandra 200x80 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 229 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Prevodom á 0 €, spolu 379,00 €, s popisom stav stornovaná*
59. Objednávka spotrebiteľa č.102384481 zo dňa 11.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Gina matrac s taštičkovými pružinami 200x80 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D á 150 € v počte 1 ks, Kokosový matrac Sandra 200x80 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 229 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 380,50 €, s popisom stav stornovaná*
60. Objednávka spotrebiteľa č. 102387797 zo dňa 06.02.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Kokosový matrac Sandra 200x90 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 598 € v počte 2 ks, Kuriér á 0 €, V hotovosti á 0 €, spolu 598,00 €, s popisom stav stornovaná*
61. Objednávka spotrebiteľa č. 102387809 zo dňa 15.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Kokosový matrac Sandra 200x90 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 598 € v počte 2 ks, Kuriér á 0 €, Prevodom á 0 €, spolu 598,00 €, s popisom stav stornovaná*
62. Objednávka spotrebiteľa č.112316336 zo dňa 28.11.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Matrac Sandra Bamboo 200x90x21 (2ks) 1+1 (Obsahuje: 2x Kokosový matrac Sandra Bamboo 90x200) á 494 € v počte 1 ks, Darček: Vareška Wilsondo, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 495,50 €, s popisom stav stornovaná*

63. faktúra č. 20212310 zo dňa 11.02.2021 so špecifikáciou výrobkov: *Poschodová posteľ Oliver 2 200x90 – biela v počte 1 ks á 354 € a Úložné boxy k posteli Oliver, Oliver 2 a Nigella v počte 1 ks á 116 € v súhrnnej cene za oba výrobky v sume 470 €*)
64. doklad definujúci dodanie výrobkov: *Poschodová posteľ Oliver 2 200x90 – biela v počte 1 ks á 354 € a Úložné boxy k posteli Oliver, Oliver 2 a Nigella v počte 1 ks á 116 €* spotrebiteľovi 25.02.2021
65. obchodné podmienky
66. vyjadrenie účastníka konania k podnetu P-745/2023 zo dňa 16.02.2023
67. e-mailová komunikácia medzi dotknutým spotrebiteľom a účastníkom konania z roku 2021

Následne dňa 05.04.2024 bol inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie spísaný na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj *inšpekčný záznam zo dňa 05.04.2024* s uloženými opatreniami na základe zistených nedostatkov. Účastník konania bol zároveň v inšpekčnom zázname poučený o možnosti podania písomnej námietky proti uloženým opatreniam v lehote do piatich pracovných dní odo dňa ich doručenia, ak s opatreniami nesúhlasí. Dňa 21.05.2024 bola správne mu orgánu (prostredníctvom e-mailu, ktorého prílohou bol scan dokumentu s vlastnoručným podpisom konateľa účastníka konania) a dňa 22.05.2024 prostredníctvom kuriérskej spoločnosti doručená písomnosť s označením *Námietka k opatreniam k podnetu P-745/2023* zo dňa 21.05.2024. Dňa 31.05.2024 vydal správny orgán Rozhodnutie o podaných námietkach číslo 1412/2024, ktorým podané námietky zamietol vo vzťahu k opatreniam č. 1 a č. 3 a uznal vo vzťahu k opatreniu č.2. Rozhodnutie o podaných námietkach nadobudlo právoplatnosť dňa 11.06.2024 a je neoddeliteľnou súčasťou spisu číslo konania P/0034/05/2024.

Kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľ (podávateľ podnetu) po uplatnení nižšie uvedenej reklamácie od 22.06.2022 do 28.11.2023 vytvoril podľa predložených dokladov od účastníka konania 22 objednávok na výrobky (Objednávka spotrebiteľa č. 102200591 zo dňa 22.06.2022 preukazujúca objednanie výrobkov: *Poschodová posteľ Oliver 2 200x90, (Variant úložný box: Bez úložného boxu) á 390 € v počte 1 ks, Úložné boxy k posteli Oliver a Oliver 2 á 128 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierka á 1,50 €, spolu 519,50 €,* Objednávka spotrebiteľa č. 102212162 zo dňa 17.08.2022 preukazujúca objednanie výrobku: *Poschodová posteľ Paula 7- biela (Variant: Rozmer lôžka 180x80) á 401 € v počte 1ks , Kuriér á 0 €, Prevodom á 0 €, spolu 401,00 €;* Objednávka spotrebiteľa č.102231452 zo dňa 13.07.2022 preukazujúca objednanie výrobku: *Poschodová posteľ Oliver 2 200x90 (Variant úložný box: Bez úložného boxu) á 390 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Prevodom á 0 €, spolu 390,00 €;* Objednávka spotrebiteľa č.102261704 zo dňa 31.07.2022 preukazujúca objednanie výrobku: *Poschodová posteľ Oliver 2 200x90 (Variant úložný box: Bez úložného boxu) á 390 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 391,50 €;* Objednávka spotrebiteľa č.102270162 zo dňa 05.07.2022 preukazujúca objednanie výrobkov: *Chránič na posteľ Minky- 100 cm (Variant: Farba: Biela) v počte 5 ks v hodnote 155 €, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 156,50 €;* Objednávka spotrebiteľa č.102270714 zo dňa 11.07.2022 preukazujúca objednanie výrobkov: *Poschodová posteľ Oliver 2 200x90, (Variant úložný box: Bez úložného boxu) á 390 € v počte 1 ks, Úložné boxy k posteli Oliver a Oliver 2 (Variant: farba: Biela) á 128 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierka 1,50 €, spolu 519,50 €;* Objednávka spotrebiteľa č. 102273751 zo dňa 13.07.2022 preukazujúca objednanie výrobku: *Poschodová posteľ Oliver 2 200x90, (Variant úložný box: Bez úložného boxu) á 390 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Prevodom á 0 €, spolu 390,00 €;* Objednávka spotrebiteľa č. 102277003 zo dňa 11.07.2022 preukazujúca objednanie výrobku: *Poschodová posteľ Oliver 2 200x90, (Variant úložný box: Bez úložného boxu) á 367 € v počte ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 368,50 €;* Objednávka spotrebiteľa č.102278145 zo dňa 27.12.2022 preukazujúca objednanie výrobkov: *Písací stôl Anita á 115 € v počte 1 ks, Šatníková skriňa 3d Anita 150 á 301 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 417,50 €;* Objednávka spotrebiteľa č. 102286702

zo dňa 30.12.2022 preukazujúca objednanie výrobkov: *Milan matrac 200x90 á 156 € v počte 1 ks, Sofia detský matrac 200x90 á 136 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 293,50 €*; Objednávka spotrebiteľa 102294273 zo dňa 27.12.2022 preukazujúca objednanie výrobkov: *Milan matrac 200x90 á 156 € v počte 1 ks, Sofia detský matrac 200x90 á 136 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 293,50 €*; Objednávka spotrebiteľa č. 102328756 zo dňa 17.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Kokosový matrac Sandra 200x90 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 299 € v počte 1 ks, Kokosový matrac Sandra 200x90 (Variant: Poťah: AloeVera (príplatkový poťah)) á 305 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 605,50 €*; Objednávka spotrebiteľa č. 102341812 zo dňa 11.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Kancelárske kreslo Q022 (Variant: Farba: Biela) á 119 € v počte 1 ks, Kancelárske kreslo Q022-tyrkysová á 124 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 244,50 €*; Objednávka spotrebiteľa č. 102342218 zo dňa 07.01.2023 preukazujúca objednanie výrobku: *Ortopedická stolička Prima (Variant: Farba: Sivá) á 149 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, GoPay (Typ: Online bankový prevod) á 0 €, spolu 149,00 €*; Objednávka spotrebiteľa č. 102343347 zo dňa 07.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Detský penový matrac 90x200 Andrea 10 á 67 € v počte 1 ks, Matrac Adriana 200x90 á 130 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Prevodom á 0 € spolu 197,00 €*; Objednávka spotrebiteľa č. 102353185 zo dňa 11.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Kokosový matrac Sandra 200x80 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 229 € v počte 1 ks, Taštičkový matrac Hunt 80x200 s kokosom á 108 € v počte 1ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 338,50 €*; Objednávka spotrebiteľa č. 102356282 zo dňa 22.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Kokosový matrac Sandra 200x80 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 458 € v počte 2 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 459,50 €*; Objednávka spotrebiteľa č. 102374992 zo dňa 10.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Gina matrac s taštičkovými pružinami 200x80 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 150 € v počte 1 ks, Kokosový matrac Sandra 200x80 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 229 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Prevodom á 0 €, spolu 379,00 €*; Objednávka spotrebiteľa č. 102384481 zo dňa 11.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Gina matrac s taštičkovými pružinami 200x80 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 150 € v počte 1 ks, Kokosový matrac Sandra 200x80 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 229 € v počte 1 ks, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 380,50 €*; Objednávka spotrebiteľa č. 102387797 zo dňa 06.02.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Kokosový matrac Sandra 200x90 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 598 € v počte 2 ks, Kuriér á 0 €, V hotovosti á 0 €, spolu 598,00 €*; Objednávka spotrebiteľa č. 102387809 zo dňa 15.01.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Kokosový matrac Sandra 200x90 (Variant: Poťah: Premium Jersey 3D) á 598 € v počte 2 ks, Kuriér á 0 €, Prevodom á 0 €, spolu 598,00 €*; Objednávka spotrebiteľa č. 112316336 zo dňa 28.11.2023 preukazujúca objednanie výrobkov: *Matrac Sandra Bamboo 200x90x21 (2ks) 1+1 (Obsahuje: 2x Kokosový matrac Sandra Bamboo 90x200) á 494 € v počte 1 ks, Darček: Vareška Wilsondo, Kuriér á 0 €, Dobierkou á 1,50 €, spolu 495,50 €*); ktoré predávajúci ponúkal na svojom webovom sídle www.detskapostel.com.. Spotrebiteľ tieto ponúkané výrobky vložil do košíka a vykonal objednávku. Všetky objednávky spotrebiteľa boli zo strany predávajúceho stornované. Dňa 23.06.2022 na vytvorenie objednávky č. 112200591 zaslal predávajúci spotrebiteľovi e-mail v znení: „Vašu objednávku č. 112200591 sme nútený stornovať. Bližší dôvod stornovania zásielky, sme sa Vám pokúšali vysvetliť telefonicky avšak nie je možné sa s Vami spojiť. Pre vysvetlenie dôvodu storna, prosíme o telefonický kontakt na nižšie uvedené číslo. Ďakujeme “. Spotrebiteľ reagoval na uvedený e-mail odpoveďou dňa 23.06.2022 v znení: „Napiste mi dovod storna objednávky“. Predávajúci reagoval spotrebiteľovi odpoveďou dňa 23.06.2022 v znení: „Dobrý deň, Boli ste zaradený do Blacklistu spoločnosti, z jedného alebo viacerých dôvodov. Preto všetky Vaše objednávky, ktoré budú vytvorené budú automaticky stornované. Za pochopenie Ďakujeme“. Následne všetky vytvorené objednávky spotrebiteľom, boli automaticky stornované aj keď mal predávajúci výrobky pripravené na predaj. Uvedeným konaním došlo zo strany účastníka konania k odmietnutiu predaja výrobkov

spotrebiteľovi, ktoré boli pripravené na predaj, čím účastník konania porušil zákaz ustanovený v § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou bolo ďalej zistené, že spotrebiteľ (podávateľ podnetu) si dňa 10.02.2021 prostredníctvom webového sídla účastníka konania ako predávajúceho www.detskapostel.com objednal na základe objednávky č. 102151232 výrobky: *poschodová posteľ Oliver 2 200x90 – biela (Variant úložný box: Bez úložného boxu Daniel – white (NC-115-02) á 354 € v počte 1ks a Úložné boxy k posteli Oliver, Oliver 2 a Nigella (Farba: Biela Lisa MINIW drawers for storage – white (NC-165-02) á 116 € v celkovej hodnote 470 €, za ktoré dňa 10.02.2021 bezhotovostne prostredníctvom platobnej bránky GoPay uhradil kúpnu cenu a bola mu dňa 11.02.2021 vystavená faktúra č. 20212310 a dňa 25.02.2021 doručené objednané výrobky. Dňa 12.04.2022 si spotrebiteľ u predávajúceho uplatnil reklamáciu na výrobok poschodová posteľ Oliver 2 200x90 – biela, ktorú predávajúci prijal a zaevidoval v evidencii pod. č. 20220749 s popisom vady Vrzcanie postele aj po dotiahnutí srubiek cca po 2-3 dnoch a do prílohy priložil video, ktorú účastník konania nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a nevydal písomný doklad o jej vybavení najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď predávajúci požadoval doručiť reklamovaný tovar na adresu spoločnosti na technické posúdenie, a to i napriek objektívnej nemožnosti doručenia výrobku. Nedoručiteľnosť reklamovaného výrobku spočíva jednak v charaktere samotného výrobku, nakoľko sa jedná o tovar, ktorý je podľa doručeného návodu konštrukčne náročný na zostavenie a rozmontovanie a jednak v samotnej reklamovanej vade vrzgania. Vada vrzgania sa u spotrebiteľa prejavuje pri výrobku v zmontovanom stave o čom informoval spotrebiteľ predávajúceho (aj e-mailom dňa 13.04.2022 „... Chyba je keď je posteľ v celku a nie keď vám poslem dosky. ...“, a spočíva podľa samotného výrobcu výrobku v konštrukčnej chybe o čom informoval predávajúci spotrebiteľa e-mailom zo dňa 09.05.2022 „Dobrý deň, pán.., od výrobcu, sme obdržali jednoznačné vyjadrenie, že tovar musí byť zmontovaný nesprávnym spôsobom alebo boli použité nevhodné prostriedky na montáž. Originálne vyjadrenie: Hello sorry you have a complaint. From your description and video, colleagues from the technical support told me that this is happening due to the inadequate way of assembling the bed. Maybe the customer installed the bed in the wrong way or used tools that are not allowed. For mounting the bed, an Allen key is enough, which is obtained together with the appropriate hardware) Rýchly preklad: Ahoj, prepáčte, že máte sťažnosť. Z Vášho popisu a videa mi kolegovia z technickej podpory povedali, že sa tak deje v dôsledku nevhodného spôsobu montáže postele. Možno zákazník nainštaloval posteľ nesprávnym spôsobom alebo použil nástroje, ktoré nie sú povolené. Na montáž postele postačí imbusový kľúč, ktorý dostanete spolu s príslušnými kovaním. ...“ V prípade konštrukčnej vady, ktorá sa prejavuje v zmontovanom stave výrobku nie je možné túto vadu objektívne posúdiť pri výrobku, ktorý bude doručený predávajúcemu v stave jeho rozloženia na čo poukazuje aj samotný spotrebiteľ (napr. v e-mailoch zo dňa 13.04.2022 „... Predsa nebudem rozoberat pochodovu postel a poslat vam same dosky tak ako urcite chybu?“, „keď Vam poslem rozlozenou postel tak co zistite? Ved vrzga keď je v celku. ...“, „... Chyba je keď je posteľ v celku a nie keď vám poslem dosky. ...“, v e-maily zo dňa 25.05.2022 „...To mam naspet rozmontovat celu postel a poslat a vy ako zistite chybu, keď sa chyba prejavuje keď je posteľ zlozena?..“). Výrobok, ktorý sa zmontuje nie je tak možné objektívne doručiť predávajúcemu bez jeho rozmontovania, pričom v tomto smere je dôležité poukázať aj na veľkosť výrobku, definovanom spotrebiteľom (v e-maile dňa 30.05.2022 „Ako mam dorucit 2 metrovu poschodovu postel?“). Nemožnosť objektívneho posúdenia vady predstavuje objektívnu nemožnosť jeho doručenia. Predávajúci si zároveň vo svojich obchodných podmienkach nachádzajúcich sa na webovom sídle, platných v čase uzatvorenia zmluvy, bod 8.13 obchodných podmienok „Ak je predmetom reklamácie tovar, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu alebo ktorý je pevne zabudovaný, kupujúci je okrem splnenia podmienok podľa bodov 8.12. písm. a) a b) týchto reklamačných a obchodných podmienok povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru predávajúcim alebo treťou*

osobou určenou predávajúcim. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu alebo ktorý je pevne zabudovaný začína dňom, kedy bola vykonaná ohliadka tovaru podľa prvej vety. Ak však predávajúci alebo ním určená osoba napriek poskytnutej potrebnej súčinnosti zo strany kupujúceho nezabezpečí vykonanie ohliadky v primeranej lehote, najneskôr však do 10 dní od doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu, reklamačné konanie začína dňom doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu.“, sám vymienil, že pri tovare, ktorý sa nedá objektívne predávajúcemu doručiť, je kupujúci povinný poskytnúť predávajúcemu všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie ohliadky. Spotrebiteľ postupoval v zmysle cit. bodu 8.13. obchodných podmienok predávajúceho požadoval vykonanie ohliadky (napr. v e-maily zo dňa 25.05.2022 „Ziadam aby ste poslali reklamacneho technika na miesto a na mieste zistili vadu“, v e-mailoch zo dňa 30.05.2022 „Ziadam o poslanie pracovníka reklamacie na miesto! ...“, „Ziadam o zabezpečenie pracovníka reklamacneho, aby prisiel postel pozriet z dôvodu charakteru zavady!“, „Nedavam na reklamáciu mobil, ze ho zabalim a poslem, Niektore veci ako napríklad posteľ nie je mozne plaslat na reklamáciu kurierom musi prist pracovník reklamacneho. ...“). Predávajúci aj napriek tomu, že si sám v predmetnom bode vymienil postup v prípade, ak predmetom reklamácie je tovar, ktorý sa nedá doručiť, tento nedodrжал a v žiadnom z e-mailov po uplatnení reklamácie dňa 12.04.2022 nepožadoval žiadnu súčinnosť na vykonanie ohliadky a dokonca napríklad na vyššie uvedené viaceré návrhy spotrebiteľa na vykonanie ohliadky reagoval predávajúci vždy len nutnosťou doručenia výrobku a neprejavil žiadnu ochotu pri riešení vzniknutej situácie so spotrebiteľom vykonať ohliadku výrobku u spotrebiteľa za účelom posúdenia vady výrobku, a to i napriek tomu, že sa jedná o výrobok, ktorý má podľa návodu pomerne náročnú montáž, zmontovaný výrobok nie je možné presunúť cez dvere miestnosti, v ktorej sa nachádza, a teda doručiť zo strany spotrebiteľa predávajúceho na objektívne posúdenie vady v mieste predaja. Ohliadka teda predávajúcim u spotrebiteľa zabezpečená nebola a v nadväznosti na vyššie uvedený bod 8.13. obchodných podmienok platilo, že sa reklamačné konanie začalo dňom doručenia oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu. Predávajúci reklamáciu uplatnenú dňa 12.04.2022 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď nebola vybavená ani do času kontroly (do dňa 05.04.2024) a nevydal písomný doklad o jej vybavení najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Účastník konania vyššie uvedeným konaním pri vybavovaní reklamácie uplatnenej dňa 12.04.2022 nedodrжал formálny postup pri jej vybavovaní, nakoľko túto reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v tejto lehote nevydal písomný doklad o jej vybavení, čím účastník konania porušil povinnosť ustanovenú v § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúcim 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.

Podľa § 2 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa výrobkom je nová, použitá alebo upravená hnuťelná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne; výrobkom je aj hnuťelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuťelnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

Podľa § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia lebo jej odôvodnené zamietnutie.

Podľa § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú osobitným predpisom. Predávajúci nesmie odmietnuť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach. Nesmie viazať predaj výrobku alebo poskytnutie služby (ďalej len „viazanie predaja“) na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby. To neplatí, ak spotrebiteľ nespĺňa podmienky na kúpu podľa osobitných predpisov. Za viazanie predaja sa nepovažuje, ak

- a) predávajúci predáva tieto výrobky alebo poskytuje tieto služby aj samostatne,
- b) viazanie predaja je podmienené technickou nemožnosťou samostatného predaja výrobkov alebo poskytovania služieb.

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.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa - Wilsondo s. r. o. .

Na základe uvedených skutočností bolo elektronicky účastníkovi konania listom zo dňa 25.06.2024, ktorý bol riadne doručený do elektronickej schránky dňa 08.07.2024 o 14:09:45 hod., oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Podľa § 33 ods. 2 zákona 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.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 1. 2017. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinnosti, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Vo všeobecnosti, následné odstránenie zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľským podnetom evidovaným pod číslom P-745/2023, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo 07.02.2024, dokladmi doručenými účastníkom konania dňa 16.02.2024, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo 05.04.2024, námietkami účastníka konania, ktoré boli správne orgánu doručené prostredníctvom e-mailu dňa 21.05.2024 ako i dňa 22.05.2024 prostredníctvom kuriérskej spoločnosti a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a z rozsahu a významu zistených nedostatkov, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán so žiadosťou o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa nesmie Wilsondo s. r. o. v zmysle ustanovenia § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa odmietnuť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý má pripravený na predaj (zákon o ochrane spotrebiteľa síce v predmetnom ustanovení umožňuje predávajúcemu výnimku z predaja výrobku a to v prípade, že spotrebiteľ nespĺňa podmienky na kúpu podľa osobitných predpisov, pričom v danom prípade takáto výnimka u spotrebiteľa - podávateľa podnetu nenastala) a v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 vyššie citovanej právnej úpravy je povinný vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Tým bol porušený § 4 ods. 3 a § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho – poskytovateľa služieb bolo objektívne preukázané.

Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vzhľadom na to, že účastník konania nedodrжал zákaz spočívajúci v neodmietnutí predaja výrobkov spotrebiteľovi, ktoré boli pripravené na predaj a nevybavil reklamáciu uplatnenú dňa 12.04.2022 najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Jedným z princípov ochrany spotrebiteľa je zabezpečenie rovnakého prístupu k výrobkom pre všetkých spotrebiteľov umožnením im realizácie predaja výrobkov, ktoré sú pripravené na predaj. Prezentovanie výrobkov na webovom sídle predávajúceho možno považovať za ponuku tovaru pripraveného na predaj a preto stornovanie všetkých objednávok spotrebiteľa, ako i zaradenie spotrebiteľa do Blacklistu spoločnosti, je porušením zákazu odmietnuť predaj výrobku pripraveného na predaj a nepochybne aj nerešpektovaním daného princípu.

Odmietnutie predaja výrobkov, ktoré sú pripravené na predaj, predstavuje neprimeraný zásah do právom chránených záujmov spotrebiteľa.

Zákon o ochrane spotrebiteľa preto v ustanovení § 4 ods. 3 prikazuje predávajúcemu správať sa pri predaji výrobkov, či poskytovaní služieb tak, aby ohrozenie týchto záujmov spotrebiteľa bolo eliminované.

Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na skutočnosť, že porušením zákazu odmietnuť predaj výrobkov, ktoré sú pripravené na predaj, dochádza k ohrozeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

Zákon o ochrane spotrebiteľa ustanovil maximálnu lehotu na vybavenie reklamácie 30 dní. Pokiaľ predávajúci nevie túto lehotu dodržať, má sa za to, že výrobok je neopraviteľný a spotrebiteľovi

prislúchajú rovnaké práva, ako pri neodstrániteľných vadách výrobku. Je potrebné osobitne zdôrazniť, že za vybavenie reklamácie je možné akceptovať len také konanie predávajúceho, ktoré je súladné s § 2 písm. m) cit. zákona. Iné, odlišné konanie nie je možné považovať za vybavenie reklamácie a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nie je možné považovať ani jej faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty.

Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady predanej veci. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv mimosúdne formou alternatívneho riešenia sporu, súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je rovnako marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa ako už bolo vyššie uvedené je ochrana ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Správny orgán pristúpil k určeniu výšky postihu po vyhodnotení skutočnosti, že došlo k vážnemu zásahu do práv spotrebiteľa. Konanie účastníka konania je pri porušení zákazu, ktorá je ustanovený v § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa o to závažnejšie, že účastník konania nielenže stornoval objednávky spotrebiteľa, ale spotrebiteľa zaradil do Blacklistu spoločnosti s tým, že všetky jeho objednávky budú automaticky stornované aj v budúcnosti. Pri porušení povinnosti ustanovenej v § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je konanie účastníka konania o to závažnejšie, že účastník konania sám nedodržal svoj postup upravený v bode 8.13 svojich obchodných podmienok, týkajúci sa postupu reklamačného konania pri tovare, ktorý sa nedá objektívne doručiť.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu a povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých došlo k porušeniu zákonom chránených práv spotrebiteľa.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Orgán dozoru prihliadol pri ukladaní výšky pokuty aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Správny orgán zároveň prihliadol taktiež k tomu, že účel sledovaný zákonom, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého jedným z chránených práv spotrebiteľa je právo na uplatnenie reklamácie, ako aj ochrana jeho ekonomických záujmov, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutí nebol.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s § 3 ods. 5 zákona o správnom konaní, 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 ma za to, že pokuta uložená účastníkovi konania nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné

porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania plní represívnu ako aj preventívnu funkciu. Aj uloženie pokuty v spodnej hranici zákonom stanovenej sadzby je podľa názoru správneho orgánu dostatočné na zabezpečenie tak preventívneho, ako aj primeraného represívneho účinku pokuty a zohľadňuje mieru spoločenskej nebezpečnosti vytýkaného porušenia zákona.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa ukladá za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do výšky 66 400,00 €.

Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Pri výške uloženej sankcie správny orgán vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon.

POUČENIE :

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