SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave
Bajkalská 21/A, P.O. BOX 29, 827 99 Bratislava 27

Číslo: SK/0133/99/2022 **Dňa: 12.12.2025**

ROZHODNUTIE

Podľa ustanovenia § 58 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, vo veci odvolania účastníka konania – **ANDREA SHOP, s.r.o., sídlo: Galantská cesta 5855/22, 929 01 Dunajská Streda, IČO: 36 277 151**, kontrola vykonaná dňa 03.11.2021 a dňa 17.02.2022 v centrálnom sklade Andrea shop, č. 603, Malé Dvorníky, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 539/2021 a podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 35/2022, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj č. P/D/0040/02/2022 zo dňa 09.05.2022, ktorým bola 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 uložená peňažná pokuta vo výške **600,- EUR, slovom: šesťsto eur**, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b), § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

napadnuté rozhodnutie **m e n í** tak, že:
správne konanie v časti porušenia povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenie § 7 ods. 1, ods. 2 písm. a), b) a ods. 4, § 8 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov podľa § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (Správny poriadok) **zastavuje**

a

účastníkovi konania: **ANDREA SHOP, s.r.o., sídlo: Galantská cesta 5855/22, 929 01 Dunajská Streda, IČO: 36 277 151**, kontrola vykonaná dňa 17.02.2022 v centrálnom sklade Andrea shop, č. 603, Malé Dvorníky, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 35/2022,
- pre porušenie povinnosti podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“), v zmysle ktorého **predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov**, nakoľko prešetrením podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 35/2022 bolo zistené, že spotrebiteľ zakúpil dňa 05.12.2021 v elektronickom obchode www.andreashop.sk výrobok – 1x kávovar ETA 5180 v hodnote

276,40 €, 1x čistiace tablety HAMA 111889 ODMASTOVACIE/CISTI v hodnote 3,99 € a 1x kávu DELONGHI KIMBO ESPRESSO CLASSI v hodnote 16,92 €, pričom dňa 14.12.2021 spotrebiteľ e-mailom zaslaným na e-mailovú adresu reklamacie-list@andreashop.sk odstúpil od zmluvy a následne dňa 15.12.2021 výrobok zaslal predávajúcemu na adresu centrálneho skladu účastníka konania č. 603, Malé Dvorníky prostredníctvom Slovenskej pošty, avšak účastník konania odstúpenie od zmluvy neakceptoval z dôvodu znečistenia výrobku, pričom výrobok vrátil späť spotrebiteľovi. Spotrebiteľ opakovane zaslal výrobok ešte v dňoch 27.12.2021 a 27.01.2022. Napriek riadne a včas uplatnenému odstúpeniu spotrebiteľa od zmluvy, kontrolovaná osoba nevrátila spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy zo dňa 14.12.2021 všetky platby, ktoré od neho prijala na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Pri kontrole dňa 17.02.2022 v centrálnom sklade Andrea shop, č. 603, Malé Dvorníky vedúci reklamačný technik Ing. ..... predložil inšpektorom SOI doklad zo dňa 17.02.2022 o zrealizovaní platby v prospech účtu spotrebiteľa, ktorým preukázal vrátenie kúpnej ceny za výrobok. Účastník konania ako predávajúci nevrátil v zákonom stanovenej lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy sumu zaplatenú za objednaný tovar;

u k l a d á

podľa § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov peňažnú pokutu vo výške **300,- EUR, slovom: tristo eur.** Uloženú pokutu je účastník konania povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00400222.

O d ô v o d n e n i e

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – ANDREA SHOP, s.r.o. - peňažnú pokutu vo výške 600,- €, pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b), § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 03.11.2021 a dňa 17.02.2022 v centrálnom sklade Andrea shop, č. 603, Malé Dvorníky, zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 539/2021 a podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 35/2022, zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky; porušil povinnosť podľa ustanovenia § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania v zákonom stanovenej lehote odvolanie.

Podľa § 59 ods. 1 Správneho poriadku: *„Odvolací orgán preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady odstráni.“* Podľa ods. 2 uvedeného ust. *„Ak sú pre to dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.“*

Odvolací správny orgán sa v prvom rade zaoberal skutočnosťou, že zákon o ochrane spotrebiteľa a zákon č. 102/2014 Z.z. bol s účinnosťou od 01.07.2024 zrušený zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 108/2024 Z. z.“), ktorý nahradil doterajšiu právnu úpravu. Z uvedeného dôvodu

odvolací správny orgán skúmal podmienky vedenia správneho konania, t. j. podľa akého znenia zákona má správny orgán konať a viesť správne konanie za správny delikt spáchaný do 30.06.2024.

Podľa § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. „Dozor, dohľad alebo kontrola povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa predpisov účinných pred 1. júlom 2024 začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa zistené dozorom, dohľadom alebo kontrolou podľa prvej vety sa začnú a dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024".

Podľa § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. „Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024."

Na základe uvedeného správny orgán dospel k záveru, že v danom prípade je potrebné postupovať podľa zákona o ochrane spotrebiteľa (pozn. zákona č. 250/2007 Z. z.) a zákona č. 102/2014 Z.z. účinného v čase porušenia povinnosti.

Preskúmaním napadnutého rozhodnutia Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj č. P/D/0040/02/2022 zo dňa 09.05.2022, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, odvolací orgán zistil dôvod na jeho zmenu spočívajúcu v zastavení správneho konania v časti porušenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, vzhľadom na skutočnosť, že v danom prípade odpadol dôvod na uloženie sankcie vzhľadom na ustanovenie § 24 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa s prihliadnutím na objektívnu lehotu na uloženie sankcie. Odhliadnuc od uvedeného treba súčasne uviesť, že prvostupňový správny orgán daný skutkový stav nedostatočne právne kvalifikoval, keď zistenú klamlivú obchodnú praktiku špecifikoval len vo vzťahu k § 8 ods. 1 zákona avšak bez konkretizovania konkrétneho písmena – v danom prípade sa malo jednať zrejme o ustanovenie § 8 ods. 1 písm. b) uvedeného zákona. S prihliadnutím na uvedené teda odvolací orgán pristúpil ku zmene rozhodnutia, keď predmetom sankcie je len porušenie § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. a zároveň tým pristúpil aj k úprave výšky uloženej pokuty.

Povinnosťou účastníka konania bolo najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; čo účastník konania porušil.

Dňa 17.02.2022 bola inšpektormi SOI vykonaná kontrola v centrálnom sklade Andrea shop, č. 603, Malé Dvorníky. Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania porušil povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, nakoľko prešetrením podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 35/2022 bolo zistené, že spotrebiteľ zakúpil dňa 05.12.2021 v elektronickom obchode www.andreashop.sk výrobok – 1x kávovar ETA 5180 v hodnote 276,40 €, 1x čistiace tablety HAMA 111889 ODMASTOVACIE/CISTI v hodnote 3,99 € a 1x kávu DELONGHI KIMBO ESPRESSO CLASSI v hodnote 16,92 €. Dňa 14.12.2021 spotrebiteľ e-mailom zaslaným na e-mailovú adresu reklamacie-list@andreashop.sk odstúpil od zmluvy a následne dňa 15.12.2021 výrobok zaslal predávajúcemu na adresu centrálneho skladu účastníka konania č. 603, Malé Dvorníky prostredníctvom Slovenskej pošty. Účastník konania odstúpenie od zmluvy neakceptoval z dôvodu znečistenia výrobku, pričom výrobok vrátil späť spotrebiteľovi. Spotrebiteľ opakovane zaslal výrobok ešte v dňoch 27.12.2021 a 27.01.2022. Napriek riadne a včas uplatnenému odstúpeniu spotrebiteľa od zmluvy, kontrolovaná osoba nevrátila spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy zo dňa 14.12.2021 všetky platby, ktoré od neho prijala na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Pri kontrole dňa 17.02.2022 v centrálnom sklade

Andrea shop, č. 603, Malé Dvorníky vedúci reklamačný technik Ing. ..... predložil inšpektorom SOI doklad zo dňa 17.02.2022 o zrealizovaní platby v prospech účtu spotrebiteľa, ktorým preukázal vrátenie kúpnej ceny za výrobok. Účastník konania ako predávajúci nevrátil v zákonom stanovenej lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy sumu zaplatenú za objednaný tovar.

Za zistené nedostatky zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa v plnom rozsahu.

V odvolaní účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené nedostatky.

V podanom odvolaní účastník konania v prípade porušenia povinnosti podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. uviedol, že je toho názoru, že v danom prípade postupoval v súlade so zákonom a nad rámec zákonných povinností určených v zákone č. 102/2014 Z.z.. Zákazník, ktorého podnet sa prešetroval si dňa 05.12.2021 skutočne zakúpil výrobok - kávovar ETA 5180 v hodnote 276,40 €. Dňa 14.12.2021 spotrebiteľ e-mailom odstúpil od zmluvy a následne dňa 15.12.2021 výrobok zaslal účastníkovi konania. Avšak po prevzatí vráteného tovaru predávajúcemu nebolo odstúpenie od zmluvy akceptované z dôvodu jeho silného znečistenia (Príloha fotky), pričom účastník konania tvrdí, že postupoval v súlade s ustanovením § 7 ods. 6 písm. e) zákona č. 102/2014 Z.z.; v tomto prípade nie je možné zo strany spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy pri predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený. Účastník konania poukazuje na skutočnosť, že možné zneužívanie odstúpenia od zmluvy si uvedomujú aj inštitúcie ako Rada EÚ a Európsky parlament, ktoré pri koncipovaní Smernice č. 2011/83/EÚ v odôvodnení v bode 47 uvádzajú, že niektorí spotrebitelia uplatňujú právo na odstúpenie od zmluvy po tom, čo používali tovar vo väčšej miere, než aká je potrebná na zistenie povahy, charakteristík a funkčnosti tovaru. V takom prípade by spotrebiteľ nemal stratiť právo na odstúpenie od zmluvy, ale mal by byť zodpovedný za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru. Na účely zistenia povahy, charakteristík a funkčnosti tovaru by mal spotrebiteľ s tovarom manipulovať a skontrolovať ho len takým spôsobom, akým by mu to bolo umožnené v obchode. Napríklad spotrebiteľ by mal oblečenie len vyskúšať, ale nemal by ho nosiť. Spotrebiteľ by mal preto počas lehoty na odstúpenie od zmluvy s tovarom manipulovať a skontrolovať ho s náležitou starostlivosťou. Zákazníkovi bol dodaný tovar, ktorý sa využíva na prípravu kávy a pri vrátení tovaru bolo zistené, že tovar hol rozbalený, používaný a znečistený tak, že predávajúci nevedel garantovať jeho vyčistenie tak, aby pri ďalšom predaji nedošlo k poškodeniu zdravia ostatných zákazníkov. (V kávovare sa nachádzali zbytky pomletej kávy ako aj zrnká, neznámeho prášku a pleseň) Zákazník sa teda preukázateľne nesprával k tovaru s náležitou starostlivosťou a zo stavu kávovaru vyplývalo, že bol v riadnej prevádzke a v stave v akom bol vrátený, bol nepredajný. O spôsobe vrátenia zakúpeného tovaru (s odkazom na bod 10.3 Všeobecných obchodných podmienok) bol zákazník informovaný aj listom. (Príloha). Všetky tieto skutočnosti zákazníkovi uviedol zástupca spoločnosti aj v maily a tovar mu vrátil, pričom mu oznámil, že pokiaľ tovar vráti vyčistený, odstúpenie od zmluvy bude akceptovať a peniaze mu bezodkladne vráti (Príloha mailová komunikácia). Zo strany účastníka konania niekoľkokrát došlo k doručeniu tovaru spotrebiteľovi 22.12.2021, 3.1.2022. resp. k pokusu o doručenie 2.2.2022 (kávovar bol vrátený) avšak kávovar bol vždy vrátený v znečistenom stave, prípadne s chýbajúcou časťou. To nakoniec priznal aj sám zákazník v mailovej komunikácii, zo dňa 27.1.2022. Účastník konania prejavil záujem tento prípad riešiť k spokojnosti zákazníka v rámci jeho všeobecných obchodných podmienok, s čím mu vznikli ďalšie neúmerné náklady. Z vyššie uvedeného vyplýva, že k nedodržaniu lehôt z dôvodov na strane účastníka konania nedošlo. Zodpovednosť za nedodržanie lehôt v tomto prípade nesie najmä spotrebiteľ svojim úmyselným konaním v rozpore so všeobecnými obchodnými podmienkami. Nakoniec i z dôvodu upozornenia zo strany SOI účastník konania pristúpil k vráteniu peňazí. Vrátený tovar

je v súčasnosti v jeho držbe evidovaný v skladových zásobách a v stave v akom bol doručený, je nepredajný. V nadväznosti na vyššie uvedené je na považení kontrolných orgánov sankcionovať predajcov tovaru (najmä elektroniky) v dobe, keď všetci pociťujeme nedostatok prírodných zdrojov a ceny surovín a tovarov rastú neúmerne k platom. Pritom pochybné praktiky jednotlivcov, ktorí sa snažia zneužívať legislatívu len z dôvodu rozmaru, zostávajú nepovšimnuté, sú tolerované a podporujú plytvanie.

Účastník konania ďalej v odvolaní uvádza, že z pohľadu aktuálnej nepriaznivej ekonomickej situácie spôsobenej infláciou a aktívnym prístupom účastníka konania k udržaniu zamestnanosti v regióne v tomto období sa javí výška pokuty ako nespravodlivá a neúmerne zaťažujúca jej hospodárenie. Z vyššie uvedeného je zrejmé, že i keď SOI udelila pokutu v spodnej hranici, tá je aj napriek tomu neprimerane vysoká k zistenému porušeniu a okolnostiam rozhodujúcim k stanoveniu výšky pokuty. V prípade prvého pochybenia si účastník konania uvedomuje svoje pochybenie a do budúcna zabezpečí zamedzeniu ďalších podobných prípadov.

Na základe všetkých uvedených skutočností a dôvodov uvedených v odvolaní žiada účastník konania nadriadený orgán o zrušenie rozhodnutia a v prípade nevyhovenia odvolaniu žiada o zníženie pokuty na najnižšiu možnú hranicu.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zrušenie rozhodnutia. Čo sa týka skutočností uvedených v odvolaní účastníka konania, odvolací orgán vyhodnotil tvrdenia účastníka konania ako právne irelevantné a subjektívne, ktoré ho nezbavujú zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom č. 102/2014 Z. z. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania pre porušenie povinnosti podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. Zároveň po preskúmaní obsahu napadnutého rozhodnutia odvolací orgán zistil, že správny orgán prvého stupňa sa dostatočným spôsobom vyrovnal s tvrdeniami účastníka konania, ktoré vyplývali z obsahu daného administratívneho spisu.

Vyššie popísaným konaním účastníka konania došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, čím bol znížený rozsah práv spotrebiteľa, ktoré mu garantuje zákon č. 102/2014 Z. z.

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

Podľa § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z.z. *„spotrebiteľ zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Spotrebiteľ nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak si predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h).“*

Predmetom kontroly SOI je porovnávanie zisteného stavu so stavom požadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je SOI oprávnená kontrolovať. Postup inšpektorov SOI pri výkone kontrolnej činnosti vrátane pôsobnosti SOI a oprávnení inšpektorov SOI, upravuje zákon 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“), ktorý bol podľa názoru odvolacieho orgánu pri výkone kontroly dodržaný. Ako už bolo uvedené vyššie, kontrola inšpektorov SOI spočívala v porovnaní zisteného skutkového stavu so stavom predpísaným, t. j. ustanoveným všeobecne záväznými právnymi predpismi a osobitnými

predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, teda inšpekčný záznam, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z inšpekčného záznamu bolo zrejmé zameranie kontroly, ako aj zistený skutkový stav. Inšpektori spísali inšpekčný záznam z vykonanej kontroly, postupovali pri kontrole v súlade s platnými právnymi predpismi, vychádzali len z vlastných zistení, objektívne zistili a posúdili skutkový stav, k osobe prítomnej pri kontrole sa správali nepredpojato. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. Uvedené povinnosti vyplývajúce zo zákona č. 102/2014 Z. z. viaže zákon na predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe objektívnej zodpovednosti.

K námietke účastníka konania, že v prípade porušenia povinnosti podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. postupoval v súlade so zákonom a nad rámec zákonných povinností určených v zákone č. 102/2014 Z.z.; zákazník, ktorého podnet sa prešetroval si dňa 05.12.2021 skutočne zakúpil výrobok - kávovar v hodnote 276,40 €; dňa 14.12.2021 spotrebiteľ e-mailom odstúpil od zmluvy a následne dňa 15.12.2021 výrobok zaslal účastníkovi konania, avšak po prevzatí vráteného tovaru predávajúcemu nebolo odstúpenie od zmluvy akceptované z dôvodu jeho silného znečistenia, pričom postupoval v súlade s ustanovením § 7 ods. 6 písm. e) zákona č. 102/2014 Z.z.; v tomto prípade nie je možné zo strany spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy pri predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený, odvolací orgán uvádza nasledovné. Podľa § 7 ods. 6 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z. *„spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený.“* Uvedené zákonné ustanovenie sa nevzťahuje na predmet spotrebiteľskej zmluvy uzatvorenej medzi účastníkom konania a spotrebiteľom z dôvodu, že kávovar svojou povahou nespadá pod tovar uzavretý v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený. Tejto skutočnosti si je vedomý aj účastník konania, keď v čl. 10 – Odstúpenie od kúpnej zmluvy, v bode 10.19 Všeobecných obchodných podmienok uvádza, že *„Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy predmetom ktorej je predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov (<u>napr. krémy, čistiace mlieka a pleťové vody, čaje, oleje a pod.</u>) a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený.“*

V súvislosti s tvrdením účastníka konania, že možné zneužívanie odstúpenia od zmluvy si uvedomujú aj inštitúcie ako Rada EÚ a Európsky parlament, ktoré pri koncipovaní Smernice č. 2011/83/EÚ v odôvodnení v bode 47 uvádzajú, že niektorí spotrebitelia uplatňujú právo na odstúpenie od zmluvy po tom, čo používali tovar vo väčšej miere, než aká je potrebná na zistenie povahy, charakteristík a funkčnosti tovaru, v takom prípade by <u>spotrebiteľ nemal stratiť právo na odstúpenie od zmluvy, ale mal by byť zodpovedný za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru</u>, odvolací orgán uvádza, že s uvedeným právnym názorom sa stotožňuje v plnej miere, avšak účastník konania nepostupoval v zmysle uvedeného, ani v zmysle čl. 10 – Odstúpenie od kúpnej zmluvy, bodu 10.14 Všeobecných obchodných podmienok, podľa ktorých *„V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný alebo hodnota predmetného tovaru je znížená v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, <u>má predávajúci voči kupujúcemu nárok na náhradu škody</u> vo výške hodnoty opravy tovaru a uvedenia tovaru do pôvodného stavu resp. právajúci má právo požadovať od spotrebiteľa preplatenie zníženia hodnoty tovaru.“* a to z dôvodu, že ako uvádza samotný účastník konania v odvolaní *„tovar mu vrátil, pričom mu oznámil, že*

pokiaľ tovar vráti vyčistený, odstúpenie od zmluvy bude akceptovať a peniaze mu bezodkladne vráti.“

Na základe vyššie uvedených skutočností odvolací orgán konštatuje, že sa nemôže stotožniť s názorom účastníka konania, že v danom prípade postupoval v súlade so zákonom a nad rámec zákonných povinností určených v zákone č. 102/2014 Z.z.

Ku skutočnosti uvedenej v odvolaní, že z dôvodu upozornenia zo strany SOI účastník konania pristúpil k vráteniu peňazí, odvolací orgán uvádza, že aj keď následné odstránenie zistených nedostatkov hodnotí pozitívne, nemôže uvedenú skutočnosť považovať za okolnosť, ktorá by účastníka konania zbavovala objektívnej zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

V tejto súvislosti odvolací orgán poukazuje na právny názor Najvyššieho súdu Slovenskej republiky vyjadrený v rozsudku z 29. januára 2015, sp. značka **8Sžf/111/2013, „***ak ide o zodpovednosť fyzickej osoby podnikateľa za správny delikt, ide o objektívnu zodpovednosť a subjektívna stránka tohto deliktu v zákonoch nie je založená na báze zavinenia. Pre správny orgán je relevantná len existencia protiprávneho stavu, spôsobená činnosťou alebo nečinnosťou fyzickej osoby podnikateľa. Liberačné dôvody, pri preukázaní ktorých dochádza k redukcii, prípadne k zániku zodpovednosti fyzickej osoby podnikateľa za správny delikt, ktoré sa uplatnia vo výške sankcie alebo upustenia od jej uloženia, musia byť zakotvené vo všeobecnej rovine priamo v zákone, podľa ktorého sa uskutočňuje potrestanie za správny delikt správnym orgánom.“* Uvedený právny názor je možné analogicky aplikovať aj v prípade, ak ide objektívnu zodpovednosť právnickej osoby za správny delikt.

K tvrdeniu účastníka konania, že prejavil záujem tento prípad riešiť k spokojnosti zákazníka v rámci jeho všeobecných obchodných podmienok, s čím mu vznikli ďalšie neúmerné náklady, odvolací orgán dodáva, že zodpovednosť účastníka konania ako predávajúceho je v zmysle zákona koncipovaná na objektívnom princípe, tzn. že predávajúci za porušenie zákona zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť). Zákon č. 102/2014 Z.z. neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Zistené porušenie povinnosti predávajúceho vyplývajúce zo zákona č. 102/2014 Z.z. je iným správnym deliktom kontrolovanej osoby (nie priestupkom), kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Bolo predovšetkým povinnosťou účastníka konania prijať také opatrenia, aby nedochádzalo k porušovaniu povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov. Odvolací orgán je toho názoru, že účastník konania je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinností nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za tieto porušenia. Je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie.

Odvolací orgán tiež uvádza, že je zákonnou povinnosťou predávajúceho konať vždy tak, aby nedochádzalo k porušovaniu zákona č. 102/2014 Z. z. a iných právnych predpisov. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa zistil všetky skutočnosti dôležité pre rozhodnutie. Taktiež je podľa odvolacieho správneho orgánu zrejmé, že správny orgán presne a úplne zistil skutočný stav veci, nakoľko vykonal všetky zisťovania potrebné na objasnenie rozhodujúcich okolností a pre posúdenie veci a zároveň zabezpečil, aby skutkové zistenia odvodené z vykonaných zisťovaní čo najviac zodpovedali skutočnosti. Účastník konania teda bol povinný vrátiť spotrebiteľovi finančné prostriedky v zákonnej lehote, pričom následne mal možnosť si u neho uplatniť eventuálnu zodpovednosť vyplývajúcu z § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z.z.

Odvolací orgán ďalej uvádza, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania sankcionuje za porušenie povinnosti zákona č. 102/2014 Z. z. K naplneniu skutkovej podstaty týchto správnych deliktov stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinností zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa. Treba však zdôrazniť, že poškodením spotrebiteľa zo strany účastníka konania je už aj samotné zníženie rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom. Účastník konania je povinný po celý čas

výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona č. 102/2014 Z. z. Odvolací orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinností vyplývajúcich zo zákona č. 102/2014 Z. z. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 15 ods. 2 písm. a) povinný uložiť pokutu až od 300 € do výšky 16 500 eur. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon č. 102/2014 Z. z., z čoho vyplýva, že prvostupňový správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Odvolací orgán dodáva, že cieľom kontrolnej činnosti SOI je zisťovanie a zabezpečenie súladu plnenia povinností stanovených zákonom so skutočným stavom.

Odvolací orgán poznamenáva, že v danom konaní správny orgán spoľahlivo zistil skutkový stav, výrok rozhodnutia dostatočne odôvodnil a pri vydávaní rozhodnutia postupoval v súlade s § 46 Správneho poriadku, v zmysle ktorého rozhodnutie musí byť v súlade so zákonmi a ostatnými právnymi predpismi, musí ho vydať orgán na to príslušný, musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného skutkového stavu a musí obsahovať predpísané náležitosti; v súlade s § 47 ods. 2 cit. zákona, nakoľko výrok obsahuje náležitosti predpokladané zákonom vrátane opisu skutku a určenia miesta a času zistenia nedostatku, ktoré zabezpečujú nezameniteľnosť skutku s iným skutkom, ako aj v súlade s § 47 ods. 3 cit. zákona, keď v odôvodnení napadnutého rozhodnutia správny orgán uviedol, ktoré skutočnosti boli podkladom na rozhodnutie, akými úvahami bol vedený pri hodnotení dôkazov a ako použil správnu úvahu pri hodnotení právnych predpisov, na základe ktorých rozhodoval. Odvolací orgán uvádza, že právne posúdenie zisteného skutkového stavu patrí správnemu orgánu, ktorý je oprávnený urobiť si o veci úsudok na základe aplikácie správneho uváženia (§ 47 ods. 3 Správneho poriadku) a v súlade s aplikáciou zásady oficiality je oprávnený rozhodovať o tom, či správne konanie v danej veci začne (o dispozícii s konaním). Je pritom viazaný zisteniami vyplývajúcimi z obsahu administratívneho spisu. Z jeho obsahu jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., a teda správny orgán konal plne v súlade so zákonom, keď rozhodol o uložení pokuty.

K námietke účastníka konania, že i keď SOI udelila pokutu v spodnej hranici, tá je aj napriek tomu neprimerane vysoká k zistenému porušeniu a okolnostiam rozhodujúcim k stanoveniu výšky pokuty, odvolací orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo pristúpil k zmene uloženej sankcie, ktorú uložil na spodnej hranici zákonnej sadzby.

Odvolací orgán vychádzal pri určení výšky pokuty z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.

Odvolací orgán hodnotil dôkazy z hľadiska ich závažnosti (dôležitosti), zákonnosti a pravdivosti pre rozhodnutie. Odvolací orgán zároveň uvádza, že keďže zákon neurčuje záväzným spôsobom prípustnosť konkrétnych dôkazných prostriedkov a ich dôkaznú silu, záleží na samom správnom orgáne, akú dôkaznú silu dôkazu v konkrétnom konaní prisúdi, keďže správne konanie je ovládané tzv. zásadou voľného hodnotenia dôkazov. Odvolací orgán poznamenáva, že správny orgán prvého stupňa uviedol v odôvodnení rozhodnutia všetky podstatné výsledky vykonaných dôkazov, a to vo vzájomných súvislostiach. Odvolací orgán sa snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Zároveň treba dodať, že na to, aby

sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zisteným nedostatkom do budúcna rozmyslí, či znova poruší dané právne predpisy, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobných povinností, ako v prípade účastníka konania. Vzhľadom na uvedené skutočnosti, s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zisteným nedostatkom. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon č. 102/2014 Z. z. a rozsah následkov protiprávneho konania bol zohľadnený pri určovaní výšky postihu. Na ostatné okolnosti, ktoré účastník konania uviedol vo svojom odvolaní, odvolací orgán neprihliadal. Nakoľko porušenie povinností bolo zo strany správneho orgánu spoľahlivo preukázané, správny orgán si splnil svoju zákonnú povinnosť, keď účastníkovi konania uložil pokutu v zákonom stanovenom rozsahu.

Na základe hore uvedených skutočností odvolací orgán pokladá skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú.

Podľa § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. *„správneho deliktu sa dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 4 ods. 2, § 6 alebo § 9 ods. 1.“*

Podľa § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z.: *„orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa odseku 1 písm. a) pokutu od 300 do 16 500 eur.“*

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 15 ods. 2 písm. a) v spojení s § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z., uloží pokutu od 300 do 16 500 eur. Podľa § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z.: *„Pri určení výšky pokuty sa prihliada na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy.“*

Odvolací orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané.

Odvolací správny orgán pri určení výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že nedodržaním zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. došlo k poškodeniu spotrebiteľa tým, že účastník konania neoprávnene zadržiaval finančné prostriedky, ktoré spotrebiteľ zaplatil (276,40 €). Správny orgán taktiež prihliadol na dĺžku trvania neoprávneného zadržiavania finančných prostriedkov účastníkom konania, keď realizácia platby v prospech účtu spotrebiteľa bola vykonaná až 17.02.2022. Uvedeným preukázaným konaním účastníka konania došlo k porušeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa. Účastník konania v danom prípade nezabezpečil minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z. Zároveň bolo prihliadnuté aj na to, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Zároveň bola zohľadnená skutočnosť, že k nedostatku došlo v období pandémie za mimoriadnych okolností a v konečnom dôsledku aj v dôsledku neprimeraného zaobchádzania s výrobkom zo strany spotrebiteľa (aj keď toto nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za nesprávne zvolený postup), čo odôvodňuje pokutu v minimálnej možnej výške.

Odvolací správny orgán pri určovaní výšky peňažnej sankcie nemôže podľa príslušných právnych predpisov na základe, ktorých ukladá sankciu zohľadniť subjektívny názor kontrolovaného subjektu. Pri určení výšky pokuty postupoval v súlade so zákonom stanovenými kritériami v zmysle ustanovenia § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., pričom pokutu uložil v minimálnej možnej výške v zmysle ustanovenia § 15 ods. 2 písm. a) uvedeného zákona v súlade s princípom, keď sa od uloženej pokuty očakáva nielen represívno-výchovný, ale aj preventívny účinok. Odvolací orgán považuje takto uloženú pokutu za primeranú a zodpovedajúcu zistenému skutkovému stavu veci a charakteru protiprávneho konania.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci na základe čoho podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku druhostupňový správny orgán napadnuté prvostupňové rozhodnutie mení tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

POUČENIE:

Rozhodnutie o odvolaní je konečné a proti tomuto rozhodnutiu odvolanie nie je prípustné. V prípade nezaplatenia uloženej pokuty v stanovenej lehote bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom.