

Číslo: P/0078/06/2024

V Banskej Bystrici dňa 21.01.2025

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej aj ako „inšpektorát SOIBB“ alebo aj ako „správny orgán“), ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. f), § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej len ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 19 ods. 1 písm. b) a § 20 ods. 1 zák.

č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

rozhodol takto:

účastníkovi konania: J&M – Group, s.r.o., IČO: 36 598 364, so sídlom: Letná 47, 052 01 Spišská Nová Ves (ďalej aj ako „účastník konania“), na základe kontroly dňa 27.06.2024 s pokračovaním a ukončením kontroly dňa 23.07.2024 uskutočnenej v prevádzkarni účastníka konania: **smartshop – Tesco Extra, Obchodná 9520/4, Zvolen** (ďalej len ako „prevádzkareň“) za prítomnosti účastníka konania, vykonanej na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. P 387/2024 zo dňa 14.06.2024,

pre porušenie povinnosti účastníka konania v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, t. j. osoby, 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 (ďalej len ako „predávajúci“) **v zmysle ust. § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**, podľa ktorého je predávajúci 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, keď vykonanou kontrolou pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. P 387/2024 kontrolou a posúdením všetkých predložených dokladov a informácií bolo zistené, že spotrebiteľ uplatnil dňa 18.09.2023 priamo v kontrolovanej prevádzke účastníka konania reklamáciu na:

- výrobok - *hodinky Forever Smartwatch GPS WiFi Kids Watch Me 2 KW310 blue* (zakúpený dňa 12.09.2023 na základe dokladu č. 1142305481, t. j. reklamácia do 12 mesiacoch od kúpy) zameranú na vady „*Aplikácie nefungujú správne*“, ku ktorej predávajúci vydal Potvrdenie o prijatí reklamácie č. 8142000407 zo dňa 18.09.2023, a ktorú vybavil jej zamietnutím dňa 29.09.2023 na základe servisného listu č. 8142000407,
- výrobok - *hodinky Forever Smartwatch GPS WiFi Kids Watch Me 2 KW310 pink* (zakúpený dňa 12.09.2023 na základe dokladu č. 1142305480, t. j. reklamácia do 12 mesiacoch od kúpy) zameranú na vady „*Aplikácie nefungujú správne*“, ku ktorej predávajúci vydal Potvrdenie o prijatí reklamácie č. 8142000406 zo dňa 18.09.2023, a ktorú vybavil jej zamietnutím dňa 29.09.2023 na základe servisného listu č. 8142000406,

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania pri vyššie 2 uvedených uplatnených reklamáciách spotrebiteľa nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie;

teda za porušenie povinnosti ustanovenej v § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, na základe správnej úvahy

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške **100,- Eur**

slovom **Jednosto Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: SK5781800000007000065068

VS – 00780624

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.06.2024 s pokračovaním a ukončením kontroly dňa 23.07.2024 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: J&M – Group, s.r.o., IČO: 36 598 364, so sídlom: Letná 47, 052 01 Spišská Nová Ves. Kontrola bola uskutočnená v prevádzkarni účastníka konania: smartshop – Tesco Extra, Obchodná 9520/4, Zvolen. Kontrola bola vykonaná za prítomnosti účastníka konania – predávajúcej p. S. B. dňa 27.06.2024 a p. B. T. dňa 23.07.2024.

Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. P 387/2024 zo dňa 14.06.2024, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie účastníka konania v súvislosti s jeho postupom pri vybavovaní reklamácie výrobkov (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“).

Pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 387/2024 kontrolou a posúdením všetkých predložených dokladov a informácií bolo zistené, že spotrebiteľ uplatnil dňa 18.09.2023 priamo v kontrolovanej prevádzke reklamáciu na:

- výrobok - *hodinky Forever Smartwatch GPS WiFi Kids Watch Me 2 KW310 blue* (zakúpený dňa 12.09.2023 na základe dokladu č. 1142305481, t. j. reklamácia do 12 mesiacoch od kúpy) zameranú na vady „*Aplikácie nefungujú správne*“, ku ktorej predávajúci vydal Potvrdenie o prijatí reklamácie č.

8142000407 zo dňa 18.09.2023, a ktorú vybavil jej zamietnutím dňa 29.09.2023 na základe servisného listu č. 8142000407,

- výrobok - *hodinky Forever Smartwatch GPS WiFi Kids Watch Me 2 KW310 pink* (zakúpený dňa 12.09.2023 na základe dokladu č. 1142305480, t. j. reklamácia do 12 mesiacoch od kúpy) zameranú na vady „*Aplikácie nefungujú správne*“, ku ktorej predávajúci vydal Potvrdenie o prijatí reklamácie č. 8142000406 zo dňa 18.09.2023, a ktorú vybavil jej zamietnutím dňa 29.09.2023 na základe servisného listu č. 8142000406,

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania pri vyššie 2 uvedených uplatnených reklamáciách spotrebiteľa nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie,

Uvedeným konaním zo strany účastníka konania v postavení predávajúceho došlo k porušeniu ust. § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 27.06.2024 a v Inšpekčnom zázname z pokračovania a ukončenia kontroly zo dňa 23.07.2024. Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu zo dňa 27.06.2024 bolo osobne prevzaté účastníkom konania dňa 27.06.2024 a jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu z pokračovania a ukončenia kontroly zo dňa 23.07.2024 bolo osobne prevzaté účastníkom konania dňa 23.07.2024.

K priebehu kontroly sa do Inšpekčného záznamu z pokračovania a ukončenia kontroly zo dňa 23.07.2024 vyjadrila predávajúca účastníka konania - p. B. T., ktorá bola osobne prítomná pri výkone kontroly a ktorá uviedla, že bude informovať spoločnosť.

Účastník konania dňa 04.07.2024 e-mailom z adresy reklamacie@smartshop.sk v samotnom texte správy uviedol, že zákazníčka bola kontaktovaná jeho predajcom dňa 04.10.2023 SMS správou, v ktorej bola informovaná o vybavení reklamácie. Zákazníčka sa dostavila do prevádzky, avšak odmietla prevziať reklamáciu, odmietla podpísať vybavenie reklamácie. Hodinky boli riadne otestované v servise, ktorý na základe testov, ktoré nepreukázali žiadnu chybu daných produktov, reklamácie zamietli. Z toho dôvodu zákazníčke nemali dôvod na vrátenie peňazí – nakoľko hodinky sú plne funkčné. Účastník konania do prílohy predmetného emailu priložil: 1/ Servisný list č. 8142000406, 2/ Servisný list č. 8142000407, 3/ Certifikát o odbornosti servisu.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči účastníkovi konania v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0078/06/2024 zo dňa 18.12.2024 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 23.12.2024.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť v lehote stanovenej správnym orgánom podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyužil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom

konaní, a teda sa pred vydaním tohto rozhodnutia nevyjadril k jeho podkladu, k spôsobu jeho zistenia a ani nenavrhol jeho doplnenie, podkladom pre vydanie tohto rozhodnutia bolo preukázané porušenie vyššie špecifikovaných povinností účastníka konania a o ňom vypovedajúce listinné dôkazy tvoriace súčasť správneho spisu.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním účastníka konania a následným vyjadrením účastníka konania správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchyliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade účastník konania v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie. Správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie, nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, pretože stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúcim 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 25.01.2017. V zmysle uvedeného rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb 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.

Ani dodatočné odstránenie účastníka konania vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu účastníka konania nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. 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. Ako už bolo spomenuté vyššie účastník konania za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona. V danom prípade, 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.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Správny orgán ustálil, že za zistené protiprávne konanie, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti resp. zákazov, spôsob a následky porušenia keď vykonanou kontrolou bolo zistené porušenie ust. § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. P 387/2024 kontrolou a posúdením všetkých predložených dokladov a informácií bolo zistené, že spotrebiteľ uplatnil dňa 18.09.2023 priamo v kontrolovanej prevádzke reklamáciu na:

- výrobok - *hodinky Forever Smartwatch GPS WiFi Kids Watch Me 2 KW310 blue* (zakúpený dňa 12.09.2023 na základe dokladu č. 1142305481, t. j. reklamácia do 12 mesiacoch od kúpy) zameranú na vady „*Aplikácie nefungujú správne*“, ku ktorej predávajúci vydal Potvrdenie o prijatí reklamácie č. 8142000407 zo dňa 18.09.2023, a ktorú vybavil jej zamietnutím dňa 29.09.2023 na základe servisného listu č. 8142000407,
- výrobok - *hodinky Forever Smartwatch GPS WiFi Kids Watch Me 2 KW310 pink* (zakúpený dňa 12.09.2023 na základe dokladu č. 1142305480, t. j. reklamácia do 12 mesiacoch od kúpy) zameranú na vady „*Aplikácie nefungujú správne*“, ku ktorej predávajúci vydal Potvrdenie o prijatí reklamácie č. 8142000406 zo dňa 18.09.2023, a ktorú vybavil jej zamietnutím dňa 29.09.2023 na základe servisného listu č. 8142000406,

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania pri vyššie 2 uvedených uplatnených reklamáciách spotrebiteľa nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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

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

Podľa ustanovenia § 18 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. 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.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli za použitia kritérií v zmysle ust. § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa mimo vyššie uvedeného pri určovaní výšky postihu zohľadnené, bolo nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, teda tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Jednotlivé povinnosti a samotný postup predávajúceho v súvislosti s vybavovaním spotrebiteľských reklamácií sú presne vymedzené v ustanoveniach § 18 a 18a zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa. Cit. zákon na vybavenie reklamácie ustanovuje lehotu 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia a zároveň v ust. § 2 písm. m) uvádza, čo sa za vybavenie reklamácie považuje. V zmysle citovaného ustanovenia, 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 alebo jej odôvodnené zamietnutie. 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. Následne po vybavení reklamácie je predávajúci 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.

Nedodržanie jednotlivých povinností a formálneho postupu, ktoré predávajúcemu pri vybavovaní reklamácií vyplývajú z ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, môže spotrebiteľovi podstatne sťažiť vymáhanie si jeho práv vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov alebo poskytovaných služieb. Problém nastáva v tom, že nedodržaním zákonného postupu pri vybavení reklamácie trpí spotrebiteľ, pretože sa svojich práv musí domáhať prostredníctvom správnych orgánov, či v hraničných situáciách na všeobecnom súde účastníka konania. Nedodržaním zákonom stanovenej lehoty na vybavenie spotrebiteľskej reklamácie účastník konania nedodrжал zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie, a teda maril účel a cieľ sledovaný zákonom, a síce poskytnúť ochranu spotrebiteľovi, a tým posilniť jeho postavenie.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri stanovení výšky sankcie zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Závažnosť porušenia povinnosti správny orgán hodnotil v úzkej súvislosti a v nadväznosti na následky porušenia, kedy nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia, bolo následkom protiprávneho stavu účastníka konania nedodržanie minimálneho štandardu ochrany spotrebiteľa vyplývajúceho z povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania účastníka konania správny orgán ďalej poukazuje na skutočnosť, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“ vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci ako odborník či profesionál, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Spôsob protiprávneho konania účastníka konania je nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácií najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia, konaním, resp. opomenutím konania, pričom správny orgán takéto prípady považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky v oblasti ochrany spotrebiteľa, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Vykonanou kontrolou bolo zistené a v rámci správneho konania spoľahlivo preukázané, že účastník konania si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nesplnil.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, tento nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Zároveň nesmie predstavovať výlučne represiu. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba do budúcnosti vyvarovala akýchkoľvek ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. 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 má 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 tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname zo dňa 27.06.2024 a v Inšpekčnom zázname z pokračovania a ukončenia kontroly zo dňa 23.07.2024, vyjadrením predávajúcej účastníka konania - p. B. T. zaznamenaným v Inšpekčnom zázname z pokračovania a ukončenia kontroly zo dňa 23.07.2024, vyjadrením účastníka konania dňa 04.07.2024 e-mailom z adresy reklamacie@smartshop.sk a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

V tomto prípade je nutné aby správny orgán poukázal na skutočnosť, že v zmysle ustanovenia § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“), ustanovenia tohto zákona sa použijú na zmluvu uzavretú po 30. júni 2024. Vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. V zmysle ustanovenia § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa 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.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 0,15 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Číslo: D/0079/06/2024

V Banskej Bystrici dňa 20.01.2025

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 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 č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej aj ako „zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

rozhodol takto:

účastníkovi konania: LPP Slovakia, s.r.o., IČO: 36 787 507, so sídlom: Janka Kráľa 9, 974 01 Banská Bystrica (ďalej aj ako „účastník konania“), ktorý je prevádzkovateľom internetového obchodu www.sinsay.com/sk,

na základe kontroly vykonanej v dňoch 19.06.2024 - 04.07.2024 v sídle inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti účastníka konania, na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 358/2024 zo dňa 06.06.2024, **pre porušenie povinnosti účastníka konania v postavení predávajúceho** v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení účinnom do 30.06.2024, t. j. osoby, 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 (ďalej len ako „predávajúci“) **podľa ust. § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**, v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu bola dňa 19.06.2024 prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk účastníkovi konania zaslaná „Žiadosť o doručenie dokladov k prešetreniu podnetu č. 358/2024“ č. 01707/06/2024 zo dňa 19.06.2024 (ďalej len ako

„žiadost“). V predmetnej žiadosti bol účastník konania požiadaný o doručenie v žiadosti bližšie špecifikovaných dokladov potrebných k šetreniu spotrebiteľského podnetu č. 358/2024, a to: 1. písomnú, resp. inú komunikáciu so spotrebiteľkou, 2. odstúpenie spotrebiteľky od zmluvy zo dňa 19.05.2024, 3. doklad preukazujúci vrátenie peňažnej čiastky (výpis z účtu), 4. vyjadrenie sa k podnetu spotrebiteľky, a to všetko v lehote do piatich pracovných dní odo dňa jej doručenia. Predmetná žiadosť bola účastníkovi konania doručená dňa 20.06.2024. Dňa 24.06.2024 účastník konania prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk doručil inšpektorátu SOIBB nasledovné dokumenty: 1/ Vec: vyjadrenie k Žiadosti o doručenie dokladov k prešetreniu podnetu č. 358/2024, v ktorom účastník konania uvádza, že spotrebiteľka si dňa 12.05.2024 vytvorila objednávku 15303314230 s doručením : Pezinok – Laca Novomeského (CBA) – Alzabox. Spotrebiteľka objednávku uhradila cez platobnú bránu payU-službou ApplePay. Spotrebiteľka vrátila tovar odosielateľovi cez službu Packeta dňa 22.05.2024. Spotrebiteľka kontaktovala účastníka konania na support.sk@sinsay.com len raz, kde jej bola odpoveď vygenerovaná jeho AI. Ako spotrebiteľka uvádza, predložila doklad preukazujúci vrátenie tovaru č. 15300425273 zo dňa 19.05.2024 na e-mail noreply@sinsay.com. Na túto e-mailovú adresu sa nedá odpovedať, preto účastníkovi konania jej odpoveď nebola doručená. E-maily, ktoré chodia z adresy noreply@sinsay.com sú e-maily informatívneho charakteru, informácie o objednávkach a vrátení tovaru. Po preverení podnetu jeho zákazníčky 358/2024 zistil, že chyba nastala v procesoch (zlyhanie ľudského faktora) na strane jeho dodávateľa, kde bol vrátený tovar doručený a kde sa mal ďalej tovar spracovať. K spracovaniu však systémovo nedošlo a preto vrátenie peňažnej čiastky nebolo spracované. Po doručení podnetu však účastník konania jeho dodávateľa logistických operácií kontaktoval a vyzval k náprave a vylepšeniu procesov. Okamžite bola vykonaná náprava a spotrebiteľke bolo vytvorené vrátenie tovaru (20.6.2024), následne poukázal finančné prostriedky cez službu PayU, ktoré spotrebiteľka obdrží do 3 pracovných dní. Zároveň spotrebiteľke bola okrem ospravedlnenia aj odoslaná zľava (25%) na ďalší nákup. Účastník konania si uvedomuje, že v tomto prípade došlo k pochybeniu na jeho strane (strane dodávateľa), čím ako spoločnosť nedodrжал zákonom stanovený termín vrátenia finančných prostriedkov. Spoločnosť účastníka konania neustále prehodnocuje postupy a procesy tak, aby boli v maximálnej miere uspokojované požiadavky jeho zákazníkov a dodržiavané všetky legislatívne potreby a nároky, 2/ e-mailová komunikácia so spotrebiteľom, 3/ odstúpenie od zmluvy (snímka obrazovky zo systému Magento a potvrdenie o doručení vráteného tovaru cez Packeta), 4/ doklad preukazujúci vrátenie platby v hodnote 12,99 Eur spotrebiteľovi. Kontrolou a posúdením doručených dokladov a informácií bolo zistené, že účastník konania porušil svoju 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, keď pri šetrení spotrebiteľského podnetu bolo kontrolou zistené, že účastník konania spotrebiteľovi nevrátil platbu za objednaný a riadne zaplatený výrobok – Áčkové minišaty, kód: 090AI-01X-XS-1 v celkovej výške 12,99 Eur na základe objednávky č. 15303314230 zo dňa 12.05.2024 v zákonom stanovenej lehote aj napriek tomu, že spotrebiteľ dňa 19.05.2024 prostredníctvom formulára účastníka konania oznámil účastníkovi konania, že od zmluvy odstupuje, pričom dňa 22.05.2024 bol účastníkovi konania doručený cez Packetu aj samotný výrobok. Účastník konania však

spotrebiteľovi ním uhradenú platbu v celkovej hodnote 12,99 Eur vrátil až dňa 20.06.2024,

u k l a d á

na základe správnej úvahy účastníkovi konania podľa ust. § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov

p o k u t u

vo výške **300,- Eur**

slovom **Tristo Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: **SK5781800000007000065068**

VS – 00790624

O d ô v o d n e n i e

V dňoch 19.06.2024 - 04.07.2024 bola inšpektormi Inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: LPP Slovakia, s.r.o., IČO: 36 787 507, so sídlom: Janka Kráľa 9, 974 01 Banská Bystrica, ktorá je prevádzkovateľom internetového obchodu www.sinsay.com/sk. Kontrola bola vykonaná v sídle inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti účastníka konania.

Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 358/2024 zo dňa 06.06.2024, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie účastníka konania vo vzťahu k jeho postupu v prípade uplatnenia zákonného práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

Za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu bola dňa 19.06.2024 prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk účastníkovi konania zaslaná „Žiadosť o doručenie dokladov k prešetreniu podnetu č. 358/2024“ č. 01707/06/2024 zo dňa 19.06.2024 (ďalej len ako „žiadosť“). V predmetnej žiadosti bol účastník konania požiadaný o doručenie v žiadosti bližšie špecifikovaných dokladov potrebných k šetreniu spotrebiteľského podnetu č. 358/2024, a to: 1. písomnú, resp. inú komunikáciu so spotrebiteľkou, 2. odstúpenie spotrebiteľky od zmluvy zo dňa 19.05.2024, 3. doklad preukazujúci vrátenie peňažnej čiastky (výpis z účtu), 4. vyjadrenie sa k podnetu spotrebiteľky, a to všetko v lehote do piatich pracovných dní odo dňa jej doručenia. Predmetná žiadosť bola účastníkovi konania doručená dňa 20.06.2024.

Dňa 24.06.2024 účastník konania prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk doručil inšpektorátu SOIBB nasledovné dokumenty: 1/ Vec: vyjadrenie k Žiadosti o doručenie dokladov k prešetreniu podnetu č. 358/2024, v ktorom účastník konania uvádza, že spotrebiteľka si dňa 12.05.2024 vytvorila objednávku 15303314230 s dorúčením : Pezinok – Laca Novomeského (CBA) – Alzabox. Spotrebiteľka objednávku uhradila cez platobnú bránu payUslužbou ApplePay. Spotrebiteľka vrátila tovar odosielateľovi cez službu Packeta dňa

22.05.2024. Spotrebiteľka kontaktovala účastníka konania na support.sk@sinsay.com len raz, kde jej bola odpoveď vygenerovaná jeho AI. Ako spotrebiteľka uvádza,

predložila doklad preukazujúci vrátenie tovaru č. 15300425273 zo dňa 19.05.2024 na e-mail noreply@sinsay.com. Na túto e-mailovú adresu sa nedá odpovedať, preto účastníkovi konania jej odpoveď nebola doručená. E-maily, ktoré chodia z adresy noreply@sinsay.com sú e-maily informatívneho charakteru, informácie o objednávkach a vrátení tovaru. Po preverení podnetu jeho zákazníčky 358/2024 zistil, že chyba nastala v procesoch (zlyhanie ľudského faktora) na strane jeho dodávateľa, kde bol vrátený tovar doručený a kde sa mal ďalej tovar spracovať. K spracovaniu však systémovo nedošlo a preto vrátenie peňažnej čiastky nebolo spracované. Po doručení podnetu však účastník konania jeho dodávateľa logistických operácií kontaktoval a vyzval k náprave a vylepšeniu procesov. Okamžite bola vykonaná náprava a spotrebiteľke bolo vytvorené vrátenie tovaru (20.6.2024), následne poukázal finančné prostriedky cez službu PayU, ktoré spotrebiteľka obdrží do 3 pracovných dní. Zároveň spotrebiteľke bola okrem ospravedlnenia aj odoslaná zľava (25%) na ďalší nákup. Účastník konania si uvedomuje, že v tomto prípade došlo k pochybeniu na jeho strane (strane dodávateľa), čím ako spoločnosť nedodrжал zákonom stanovený termín vrátenia finančných prostriedkov. Spoločnosť účastníka konania neustále prehodnocuje postupy a procesy tak, aby boli v maximálnej miere uspokojované požiadavky jeho zákazníkov a dodržiavané všetky legislatívne potreby a nároky, 2/ e-mailová komunikácia so spotrebiteľom, 3/ odstúpenie od zmluvy (snímka obrazovky zo systému Magento a potvrdenie o doručení vráteného tovaru cez Packeta), 4/ doklad preukazujúci vrátenie platby v hodnote 12,99 Eur spotrebiteľovi.

Kontrolou a posúdením doručených dokladov a informácií bolo zistené, že účastník konania porušil svoju 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, keď pri šetrení podnetu č. 358/2024 bolo kontrolou zistené, že účastník konania spotrebiteľovi nevrátil platbu za objednaný a riadne zaplatený výrobok – *Áčkové minišaty, kód: 090A101X-XS-1 v celkovej výške 12,99 Eur* na základe objednávky č. 15303314230 zo dňa 12.05.2024 v zákonom stanovenej lehote aj napriek tomu, že spotrebiteľ dňa 19.05.2024 prostredníctvom formulára účastníka konania oznámil účastníkovi konania, že od zmluvy odstupuje, pričom dňa 22.05.2024 bol účastníkovi konania doručený cez Packetu aj samotný výrobok. Účastník konania však spotrebiteľovi ním uhradenú platbu v celkovej hodnote 12,99 Eur vrátil až dňa 20.06.2024.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu ust. § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ochrane spotrebiteľa.

Zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa ukončenia 04.07.2024. Inšpekčný záznam zo dňa ukončenia 04.07.2024 bol účastníkovi konania zaslaný dňa 09.07.2024 prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – www.slovensko.sk. Účastník konania dňa 09.07.2024 prevzal Inšpekčný záznam.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči účastníkovi konania v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. D/0079/06/2024 zo dňa 18.12.2024 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho

konania bolo účastníkovi konania zaslané prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 18.12.2024 a doručené dňa 19.12.2024.

Vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyužil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, a teda sa pred vydaním tohto rozhodnutia nevyjadril k jeho podkladu, k spôsobu jeho zistenia a ani nenavrhol jeho doplnenie, podkladom pre vydanie tohto rozhodnutia bolo preukázané porušenie vo výroku presne špecifikovaných povinností účastníka konania v postavení predávajúceho a prevádzkovateľa elektronického obchodu v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním účastníka konania správny orgán uvádza, že povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho a prevádzkovateľa elektronického obchodu je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, teda sa od nich nemožno odchyliť a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. Účastník konania ako predávajúci a prevádzkovateľ elektronického obchodu zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie 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 25.01.2017. V zmysle uvedeného rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb 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.

Ani dodatočné odstránenie účastníkovi konania vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu účastníka konania nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov (dodatočným vrátením prijatej platby spotrebiteľovi), resp. prijatím nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu, je v zmysle ust. § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. 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. Ako už bolo spomenuté vyššie účastník konania za zistené porušenie zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie ho zodpovednosti za protiprávny skutkový stav, ktorý bol zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený kontrolou po porovnaní so stavom vyžadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi bol vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci a prevádzkovatelia elektronických obchodov dodržiavajú povinnosti a zákazy vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Správny orgán ustálil, že za zistené protiprávne konanie, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Okrem vyššie uvedeného, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav. Ako dôkaz slúži Inšpekčný záznam z vykonanej kontroly.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania, ako aj a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy v rámci kontroly preukázaným protiprávnym konaním účastníka konania.

V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania účastníka konania uvádza, že nedodržanie vyššie uvedenej zákonnej lehoty na vrátenie finančných prostriedkov spôsobuje stav, kedy spotrebiteľ síce svojím právom v zmysle cit. zákona disponuje, avšak v dôsledku konania, resp. v tomto prípade opomenutím konania účastníka konania sa toto stáva právom relatívnym, ktoré je spotrebiteľ nútený si vymáhať, či už prostredníctvom správnych orgánov na úseku ochrany spotrebiteľa, orgánov alternatívneho riešenia sporu, alebo v hraničných situáciách na všeobecnom súde. Uvedeným konaním teda spotrebiteľovi pri uplatňovaní svojich práv, ktoré sú mu garantované zákonom, a ktoré majú nastupovať automaticky, vznikajú zbytočné, či už ekonomické alebo administratívne výdavky. V prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“ vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci a prevádzkovateľ elektronického obchodu ako odborník či profesionál, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Vo vzťahu k rozsahu a miere hrozacej a spôsobenej ujmy, ako aj k spôsobu a následkom protiprávneho konania účastníka konania, správny orgán uvádza, že účastník konania porušením svojej zákonnej povinnosti, t.j. 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, nedodrжал minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vo vzťahu k času trvania protiprávneho stavu správny orgán uvádza, že spotrebiteľ v rámci spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. 358/2024 si vo vzťahu k predmetnému výrobku u účastníka konania uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a to dňa 19.05.2024 prostredníctvom formulára účastníka konania oznámil účastníkovi konania, že od zmluvy odstupuje, pričom dňa 22.05.2024 bol účastníkovi konania doručený cez Packetu aj samotný výrobok. Účastník konania, spotrebiteľovi ním uhradené platby, ktoré od neho prijal v súvislosti s predmetným výrobkom preukázateľne vrátil až dňa 20.06.2024.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli za použitia kritérií v zmysle ust. § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri určovaní výšky pokuty správnym orgánom okrem vyššie uvedeného zohľadnené, bolo porušenie práv spotrebiteľa, porušenie ust. zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a skutočnosť, že porušením vyššie uvedených povinností účastníka konania nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si účastník konania ako predávajúci a prevádzkovateľ elektronického obchodu nesplnil povinnosti vyplývajúce mu z kogentných ustanovení cit. zákona.

Správny orgán považuje prípady konania, resp. opomenutia konania, kedy spotrebiteľovi po uplatnení jeho zákonom garantovaného práva na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nie sú v stanovenej lehote vrátené peňažné prostriedky, na ktoré má právo, za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadal aj na skutočnosť, že v danom prípade ide zo strany účastníka konania o porušenie ust. § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, keď v rámci správneho konania bolo bez akýchkoľvek pochybností preukázané, že tento nedodrжал svoju zákonnú povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho 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 v dvoch osobitných prípadoch. Správny orgán však zároveň uvádza, že pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania svoju povinnosť dodatočne preukázateľne splnil, čo správny orgán hodnotí pozitívne.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženéj pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán môže v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.

z. o ochrane spotrebiteľa uložiť. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, tento nemôže byť vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom neprimerane mierny, a nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba do budúcnosti vyvarovala ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákona č. 71/1967 Zb. 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 má 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 tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname zo dňa ukončenia 04.07.2024, vyjadrením účastníka konania - *Vec: vyjadrenie k Žiadosti o doručenie dokladov k prešetreniu podnetu č. 358/2024* zo dňa 24.06.2024, ktoré bolo Inšpektorátu SOIBB doručené dňa 24.06.2024, následne pristúpil k uloženiu pokuty, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

V tomto prípade je nutné aby správny orgán poukázal na skutočnosť, že v zmysle ustanovenia § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“), ustanovenia tohto zákona sa použijú na zmluvu uzavretú po 30. júni 2024. Vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. V zmysle ustanovenia § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa 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.

Z ustanovenia § 15 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v prípade zistenia porušenia povinností predávajúceho v zmysle ust. § 9 ods. 1 cit. zákona, vyplýva správne orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty, pričom v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) cit. zákona môže účastníkovi konania uložiť pokutu v rozsahu od 300,- Eur do výšky 16.500,- Eur.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Uložená pokuta predstavuje približne 1,82 % najvyššej sadzby. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona. Od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby, očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Číslo: D/0080/06/2024

V Banskej Bystrici dňa 20.01.2025

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 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 č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej aj ako „zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: NAY a.s., IČO: 35 739 487, so sídlom: Tuhovská 15, 830 06 Bratislava (predtým: ELEKTROSPED, a. s., IČO: 35 765 038, so sídlom: Diaľničná cesta 6015/12A, 903 01 Senec, ktorá bola prevádzkovateľom internetového obchodu www.datart.sk) (ďalej aj ako „účastník konania“),

Dňa 01.09.2024 na základe Zmluvy o predaji časti podniku podpísanej dňa 27.08.2024, účinnnej dňa 01.09.2024, spoločnosť ELEKTROSPED, a.s., so sídlom Diaľničná cesta 6015/12A, Senec 903 01, IČO: 35 765 038, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Mestským súdom Bratislava III, oddiel Sa, 2102/B, ako predávajúci predala kupujúcemu: spoločnosti NAY a.s., so sídlom Tuhovská 15, Bratislava 830 06, IČO: 35 739 487, zapísanej v Obchodnom registri vedenom Mestským súdom Bratislava III, oddiel Sa, 1640/B, časť podniku, ktorá predstavuje súbor hmotných, ako aj osobných a nehmotných zložiek podnikania predávajúceho vzťahujúcich sa k tejto časti podniku bližšie špecifikovanej v Zmluve o predaji časti podniku. Účinnosťou Zmluvy o predaji časti podniku (dňa 01.09.2024) prechádzajú na kupujúceho - spoločnosť NAY a.s. všetky práva a záväzky, na ktoré sa predaj časti podniku vzťahuje.

na základe kontroly vykonanej dňa 27.06.2024 s pokračovaním a ukončením kontroly dňa **31.07.2024** v prevádzkarni účastníka konania – **Datart, Obchodná 10324/19, 960 01 Zvolen** (ďalej len ako „prevádzkareň“). Kontrola bola vykonaná za

prítomnosti účastníka konania – zodpovedného vedúceho p. M. K., na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 332/2024 zo dňa 27.05.2024,

pre porušenie povinnosti účastníka konania v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení účinnom do 30.06.2024, t. j. osoby, 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 (ďalej len ako „predávajúci“) **podľa ust. § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**, v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď kontrolou a posúdením doručených dokladov a informácií bolo zistené, že účastník konania porušil svoju 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, keď pri šetrení podnetu č. 332/2024 bolo vykonanou kontrolou zistené, že účastník konania nevrátil spotrebiteľovi platbu za objednaný a riadne zaplatený výrobok, keď si spotrebiteľ u účastníka konania dňa 17.05.2024 z internetového obchodu objednal výrobok – 1ks Slúchadlá Samsung Galaxy Buds2 čierne á 106,50 Eur (vystavený daňový doklad č. 3624098905 zo dňa 17.05.2024), dopravné náklady vo výške 2,40 Eur, pričom spotrebiteľ uhradil dňa 17.05.2024 spolu sumu vo výške 108,90 Eur. Aj napriek tomu, že spotrebiteľ dňa 23.05.2024 odstúpil od zmluvy a zároveň aj vrátil výrobok účastníkovi konania v jeho prevádzkarni, účastník konania spotrebiteľovi z celkovej uhradenej platby vo výške 108,90 Eur vrátil platbu vo výške 86,50 Eur dňa 27.05.2024 a platbu vo výške 2,40 Eur vrátil až dňa 08.07.2024,

u k l a d á

na základe správnej úvahy účastníkovi konania podľa ust. § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov

p o k u t u

vo výške **300,- Eur** slovom **Tristo Eur**,

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: **SK5781800000007000065068**

VS – 00800624

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.06.2024 s pokračovaním a ukončením kontroly dňa 31.07.2024 bola inšpektormi Inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: ELEKTROSPED, a. s., IČO: 35 765 038, so sídlom: Diaľničná cesta 6015/12A, 903 01 Senec, ktorá je prevádzkovateľom internetového obchodu www.datart.sk. Kontrola bola vykonaná v prevádzkarni účastníka konania – Datart, Obchodná

10324/19, 960 01 Zvolen). Kontrola bola vykonaná za prítomnosti účastníka konania – zodpovedného vedúceho p. M. K..

Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 332/2024 zo dňa 27.05.2024, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie účastníka konania vo vzťahu k jeho postupu v prípade uplatnenia zákonného práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

Kontrolou a posúdením doručených dokladov a informácií bolo zistené, že účastník konania porušil svoju 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, keď pri šetrení podnetu č. 332/2024 bolo kontrolou zistené, že účastník konania nevrátil spotrebiteľovi platbu za objednaný a riadne zaplatený výrobok, keď si spotrebiteľ u účastníka konania dňa 17.05.2024 z internetového obchodu objednal výrobok – *1ks Slúchadlá Samsung Galaxy Buds2 čierne* á 106,50 Eur (vystavený daňový doklad č. 3624098905 zo dňa 17.05.2024), dopravné náklady vo výške 2,40 Eur, pričom spotrebiteľ uhradil dňa 17.05.2024 spolu sumu vo výške 108,90 Eur. Aj napriek tomu, že spotrebiteľ dňa 23.05.2024 odstúpil od zmluvy a zároveň aj vrátil výrobok účastníkovi konania v jeho prevádzkarni, účastník konania spotrebiteľovi z celkovej uhradenej platby vo výške 108,90 Eur vrátil platbu vo výške 86,50 Eur dňa 27.05.2024 a platbu vo výške 2,40 Eur vrátil až dňa 08.07.2024.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu ust. § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ochrane spotrebiteľa.

Dňa 01.09.2024 na základe Zmluvy o predaji časti podniku podpísanej dňa 27.08.2024, účinnnej dňa 01.09.2024, spoločnosť ELEKTROSPED, a.s., so sídlom Diaľničná cesta 6015/12A, Senec 903 01, IČO: 35 765 038, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Mestským súdom Bratislava III, oddiel Sa, 2102/B, ako predávajúci predala kupujúcemu: spoločnosti NAY a.s., so sídlom Tuhovská 15, Bratislava 830 06, IČO: 35 739 487, zapísanej v Obchodnom registri vedenom Mestským súdom Bratislava III, oddiel Sa, 1640/B, časť podniku, ktorá predstavuje súbor hmotných, ako aj osobných a nehmotných zložiek podnikania predávajúceho vzťahujúcich sa k tejto časti podniku bližšie špecifikovanej v Zmluve o predaji časti podniku. Účinnosťou Zmluvy o predaji časti podniku (dňa 01.09.2024) prechádzajú na kupujúceho - spoločnosť NAY a.s. všetky práva a záväzky, na ktoré sa predaj časti podniku vzťahuje.

K priebehu kontroly sa do Inšpekčného záznamu - pokračovanie v kontrole zo dňa 31.07.2024 vyjadril zodpovedný vedúci účastníka konania – p. M. K., ktorý bol osobne prítomný pri výkone kontroly a ktorý uviedol, že bude informovať vedenie spoločnosti.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 27.06.2024 a v Inšpekčnom zázname - pokračovanie v kontrole zo dňa

31.07.2024. Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu zo dňa 27.06.2024 bolo osobne prevzaté účastníkom konania dňa 27.06.2024 a jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu - pokračovanie v kontrole zo dňa 31.07.2024 bolo osobne prevzaté účastníkom konania dňa 31.07.2024.

Dňa 01.07.2024 účastník konania prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk doručil správneho orgánu „*Žiadosť o predĺženie termínu na vyjadrenie*“ zo dňa 01.07.2024, v ktorom účastník konania uviedol, že v súvislosti s termínom na vyjadrenie uloženým správnym orgánom (5 pracovných dní) si účastník konania dovoľuje požiadať správny orgán o predĺženie termínu na zaslanie vyjadrenia, a to do piatka 12.07.2024. Dôvodom žiadosti je aktuálne čerpanie dovolenky zamestnanca zodpovedného za nastavené procesy.

Dňa 12.07.2024 účastník konania prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk doručil správneho orgánu „*Stanovisko k Inšpekčnému záznamu zo dňa 27.06.2024*“ zo dňa 12.07.2024 (ďalej aj ako „stanovisko“), v ktorom uviedol, že podkladom vykonanej kontroly zo strany správneho orgánu bol podnet spotrebiteľa č. 332/2024 podacie číslo 1491/2024 p. M.Š. (ďalej v stanovisku len „spotrebiteľ“), ktorý nesúhlasil so zaplatením nákladov za vyčistenie tovaru: Slúchadlá Samsung Galaxy Buds2 čierna á 106,50 EUR (ďalej v stanovisku „tovar“ alebo „výrobok“). Spotrebiteľ so zaplatením nákladov za vyčistenie tovaru nesúhlasil, a preto žiadal o prešetrenie jeho podnetu prostredníctvom správneho orgánu. Účastník konania v stanovisku by chcel k vyššie uvedenému podnetu spotrebiteľa uviesť, že sa pri vybavení odstúpenia od kúpnej zmluvy spotrebiteľa pochybenia nedopustil. Spotrebiteľ si tovar zakúpil u účastníka konania dňa 17.05.2024. Spotrebiteľ si zakúpil tovar prostredníctvom eshopu www.datart.sk, ktoré v zákonom stanovenej lehote (dňa 23.05.2024) prišiel vrátiť na prevádzku DATART OC Klokán Zvolen. Ako je uvedené v protokole Odstúpenie od kúpnej zmluvy č. 8802573261, spotrebiteľ vrátil výrobok mierne znečistený. O zaúčtovaní poplatku za uvedenie výrobku do pôvodného stavu vo výške 20,- EUR bol spotrebiteľ zamestnancom predajne informovaný, a na základe jeho súhlasu bola zadaná požiadavka na vrátenie finančných prostriedkov za vrátený tovar.

Účastník konania uvádza, že v zmysle § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z.z. zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho spotrebiteľ zodpovedá 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). Znížená hodnota tovaru znamená škoda, ktorú spotrebiteľ spôsobil neprimeraným skúšaním tovaru, táto škoda má byť nahradená prinavrátením veci do pôvodného stavu, pričom sem možno zaradiť aj náklady na čistenie tovaru.

Účastník konania dodáva, že v zmysle bodu 10.10 obchodných podmienok účastníka konania platných v dobe uplatnenia nároku vrátenia tovaru spotrebiteľom, t.j. do 30.06.2024 pre celú sieť predajní účastníka konania, v prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy v zmysle bodu 10.2. týchto všeobecných obchodných podmienok 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, má predávajúci voči kupujúcemu nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy tovaru a uvedenia tovaru do pôvodného stavu resp. predávajúci má právo požadovať od spotrebiteľa preplatenie zníženia hodnoty tovaru. Predávajúci sa zaväzuje uplatniť svoje nároky voči kupujúcemu bezodkladne po doručení tovaru, spravidla v lehote,

dokedy je predávajúci v zmysle bodu 10.8 a 10.9 týchto všeobecných obchodných podmienok povinný vrátiť kupujúcemu všetky platby, a to prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov (e-mailom). Z uvedeného teda vyplýva, že zo strany účastníka konania nedošlo k žiadnemu porušeniu zákona.

Účastník konania tvrdí, že poplatok za dopravu v sume 2,40 EUR bol spotrebiteľovi vrátený dňa 08.07.2024. K nevyplateniu predmetného poplatku došlo zlyhaním ľudského faktora pri vytváraní dobropisu.

Na záver stanoviska účastník konania uvádza, že vzhľadom na vyššie uvedené, najmä na skutočnosť, že zo strany účastníka konania nedošlo k porušeniu zákona, navrhuje, aby bolo konanie o podnete spotrebiteľa č. 332/2024 podacie číslo 1491/2024 zastavené. Pokiaľ by však bolo dostatočne preukázané, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu zákona spôsobom, že si náprava vyžaduje uloženie sankcie, navrhuje, aby sa v súlade s ust. § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihládlo na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností.

Účastník konania ku stanovisku priložil prílohy: 1/ nevyplnený formulár odstúpenia od kúpnej zmluvy, 2/ odstúpenie od kúpnej zmluvy č. 8802573261, 3/ všeobecné obchodné podmienky účastníka konania platné do 30.06.2024, 4/ screenshot histórie platieb ohľadom platby vo výške 108,90 Eur a platby vo výške 2,40 Eur.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči účastníkovi konania v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. D/0080/06/2024 zo dňa 18.12.2024 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania zaslané prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 18.12.2024 a doručené dňa 19.12.2024.

Účastník konania využil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní a dňa 23.12.2024 správnomu orgánu prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk doručil svoje vyjadrenie – „Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 18.12.2024“ zo dňa 23.12.2024 (ďalej len ako „vyjadrenie“).

Účastník konania by chcel k vyššie uvedenému podnetu spotrebiteľa uviesť, že sa pri odstúpení od kúpnej zmluvy spotrebiteľa žiadneho pochybenia nedopustil. V tejto súvislosti účastník konania poukazuje na bod 10.10 obchodných podmienok účastníka konania (účinné do 31.08.2024) *v prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy v zmysle bodu 10.2. týchto všeobecných obchodných podmienok 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, má predávajúci voči kupujúcemu nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy tovaru a uvedenia tovaru do pôvodného stavu resp. predávajúci má právo požadovať od spotrebiteľa preplatenie zníženia hodnoty tovaru. Predávajúci sa zaväzuje uplatniť svoje nároky voči kupujúcemu bezodkladne po doručení tovaru, spravidla v lehote, dokiaľ je predávajúci v zmysle bodu 10.8 a 10.9 týchto všeobecných obchodných podmienok povinný vrátiť kupujúcemu všetky platby, a to prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov (e-mailom).*

Účastník konania konštatuje, že v zmysle § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho (účinného do 30.06.2024) *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).* Znížená hodnota tovaru znamená škodu, ktorú spotrebiteľ spôsobil neprimeraným skúšaním tovaru, pričom táto škoda má byť nahradená prinavrátením veci do pôvodného stavu, pričom sem možno zaradiť aj náklady na čistenie tovaru. Z uvedeného teda vyplýva, že zo strany účastníka konania nedošlo k žiadnemu porušeniu zákona. Účastník konania uvádza, že vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti tak možno bezpochyby konštatovať, že zo strany účastníka konania nedošlo k žiadnemu porušeniu zákona, a teda nepoškodil ani akokoľvek neohrozil spotrebiteľa na jeho právach.

Na záver svojho vyjadrenia účastník konania dodáva, že vzhľadom na vyššie uvedené, najmä na skutočnosť, že účastník konania nijako neporušil zákon, ani nepoškodil spotrebiteľa, navrhuje, aby bolo konanie č. D/0080/06/2024 zastavené. Pokiaľ by však bolo dostatočne preukázané, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu zákona spôsobom, že si náprava vyžaduje uloženie sankcie, navrhuje, aby sa prihliadlo na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Správny orgán k vyjadreniu účastníka konania uvádza, že účastník konania v rámci predmetného správneho konania nepreukázal, že by spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátil 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.

Správny orgán poukazuje na tvrdenie účastníka konania, ktorý uviedol, že spotrebiteľovi bol zaúčtovaný poplatok za uvedenie výrobku do pôvodného stavu vo výške 20,- Eur z dôvodu, že ho spotrebiteľ vrátil mierne znečistený. Ako jednu z povinností spotrebiteľa stanovuje zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa aj povinnosť zodpovedať za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti 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, a teda s náležitou starostlivosťou. Za zaobchádzanie s tovarom nad rámec zistenia vlastností a funkčnosti tovaru bude považované najmä použitie tovaru vo väčšej miere, než aká je potrebná na zistenie povahy, charakteristík a funkčnosti tovaru. V prípade odstúpenia od zmluvy dôjde k zániku zmluvy, tak ako by k nej došlo v prípade nepoužívania tovaru, avšak v prípade, ak sa preukáže, že miera zaobchádzania spotrebiteľa s tovarom presiahla mieru potrebnú na zistenie jeho povahy, charakteristík a funkčnosti, vznikne spotrebiteľovi povinnosť uhradiť zníženie hodnoty tohto tovaru. Za zníženie hodnoty tovaru budú považované predovšetkým opodstatnené výdavky na čistenie a opravy výrobku, teda za uvedenie do predošlého stavu.

V prípade realizácie nároku predávajúceho na vyvodenie zodpovednosti v dôsledku zníženia hodnoty tovaru spotrebiteľom je potrebné zdôrazniť, že v prípade vymáhania tejto zodpovednosti v podobe nároku na uhradenie rozdielu medzi pôvodnou hodnotou výrobku, t.j. zmluvnou cenou a znížením hodnoty tovaru v dôsledku neprimeraného používania tovaru spotrebiteľom sa tento nárok nesmie vykonať v podobe započítania zníženia hodnoty tovaru k platbám, ktoré majú byť spotrebiteľovi vrátené v prípade odstúpenia od zmluvy.

Tento názor je podporený aj ust. § 10 ods. 7 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého okrem povinností uvedených v odsekoch 1, 3 až 5 a § 9 ods. 3 cit. zákona uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy nesmie mať za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa.

V prípade preukázateľne vzniknutej škody na výrobku si môže predávajúci uplatniť právo na náhradu škody v rámci osobitného konania na príslušnom súde v podobe regresného nároku predávajúceho.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním účastníka konania a jeho vyjadrením správny orgán tiež uvádza, že povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho a prevádzkovateľa elektronického obchodu je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, teda sa od nich nemožno odchyliť a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. Účastník konania ako predávajúci a prevádzkovateľ elektronického obchodu zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie 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 25.01.2017. V zmysle uvedeného rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb 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.

Ani dodatočné odstránenie účastníkovi konania vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu účastníka konania nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov (dodatočným vrátením prijatej platby spotrebiteľovi), resp. prijatím nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu, je v zmysle ust. § 7 ods. 3 zákona

č. 128/2002 Z. z. 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. Ako už bolo spomenuté vyššie účastník konania za zistené porušenie zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie ho zodpovednosti za protiprávny skutkový stav, ktorý bol zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

K vyjadreniu účastníka konania ohľadne zastavenia správneho konania správny orgán uvádza, že správny orgán nemôže žiadosti účastníka konania vyhovieť. V zmysle ust. § 30 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, správny orgán konanie zastaví, ak a) zistí, že ten, kto podal návrh na začatie konania, nie je účastníkom konania a nejde o konanie, ktoré môže začať správny orgán; b) účastník konania vzal svoj návrh na začatie konania späť a konanie sa netýka iného účastníka konania alebo ostatní účastníci konania súhlasia so späťvzatím návrhu a nejde o konanie, ktoré môže začať správny orgán; c) účastník konania zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol bez právneho nástupcu a konanie sa týkalo len tohto účastníka konania; d) účastník konania na výzvu správneho orgánu v určenej lehote neodstránil nedostatky svojho podania a bol o možnosti zastavenia konania poučený; e) zistí, že nie je príslušným na konanie a vec nemožno postúpiť príslušnému orgánu; f) zistí, že vo veci už začal konať iný príslušný správny orgán, ak sa správne orgány nedohodli inak; g) zistí, že pred podaním návrhu vo veci začal konať súd, ak osobitný zákon neustanovuje inak; h) odpadol dôvod konania začatého na podnet správneho orgánu; i) v tej istej veci sa právoplatne rozhodlo a skutkový stav sa podstatne nezmenil a j) tak ustanoví osobitný zákon. Správny orgán zastaví správne konanie len z taxatívne vyššie uvedených dôvodov. V danom prípade správny orgán nezastaví už začaté správne konanie pod sp z. D/0080/06/2024, nakoľko neexistuje žiadny z vyššie zákonom uvedených dôvodov na zastavenie správneho konania. Zároveň správny orgán dopĺňa, že pokiaľ tento zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení platných právnych predpisov, je povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle platných právnych predpisov.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený kontrolou po porovnaní so stavom vyžadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi bol vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci a prevádzkovatelia elektronických obchodov dodržiavajú povinnosti a zákazy vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Správny orgán ustálil, že za zistené protiprávne konanie, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

Okrem vyššie uvedeného, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav. Ako dôkaz slúži Inšpekčný záznam zo dňa 27.06.2024 a v Inšpekčný záznam - pokračovanie v kontrole zo dňa 31.07.2024.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania, ako aj na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy v rámci kontroly preukázaným protiprávnym konaním účastníka konania.

V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania účastníka konania uvádza, že nedodržanie vyššie uvedenej zákonnej lehoty na vrátenie finančných prostriedkov spôsobuje stav, kedy spotrebiteľ síce svojím právom v zmysle cit. zákona disponuje, avšak v dôsledku konania, resp. v tomto prípade opomenutím konania účastníka konania sa toto stáva právom relatívnym, ktoré je spotrebiteľ nútený si vymáhať, či už prostredníctvom správnych orgánov na úseku ochrany spotrebiteľa, orgánov alternatívneho riešenia sporu, alebo v hraničných situáciách na všeobecnom súde. Uvedeným konaním teda spotrebiteľovi pri uplatňovaní svojich práv, ktoré sú mu garantované zákonom, a ktoré majú nastupovať automaticky, vznikajú zbytočné, či už ekonomické alebo administratívne výdavky. V prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“ vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci a prevádzkovateľ elektronického obchodu ako odborník či profesionál, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Vo vzťahu k rozsahu a miere hrozacej a spôsobenej ujmy, ako aj k spôsobu a následkom protiprávneho konania účastníka konania, správny orgán uvádza, že účastník konania porušením svojej zákonnej povinnosti, t.j. 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, nedodržel minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vo vzťahu k času trvania protiprávneho stavu správny orgán uvádza, že spotrebiteľ v rámci spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. 332/2024 si vo vzťahu k predmetnému výrobku u účastníka konania uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a to dňa 23.05.2024, kedy zároveň aj vrátil výrobok účastníkovi konania v jeho prevádzkarni. Účastník konania, spotrebiteľovi z celkovej ním uhradenej platby vo výške 108,90 Eur, ktoré od neho prijal v súvislosti s predmetným výrobkom vrátil platbu vo výške 86,50 Eur dňa 27.05.2024 a platbu vo výške 2,40 Eur vrátil až dňa 08.07.2024.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli za použitia kritérií v zmysle ust. § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri určovaní výšky pokuty správnym orgánom okrem vyššie uvedeného zohľadnené, bolo porušenie práv spotrebiteľa, porušenie ust. zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a skutočnosť, že porušením vyššie uvedených povinností účastníka konania nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si účastník konania ako predávajúci a prevádzkovateľ elektronického obchodu nesplnil povinnosti vyplývajúce mu z kogentných ustanovení cit. zákona.

Správny orgán považuje prípady konania, resp. opomenutia konania, kedy spotrebiteľovi po uplatnení jeho zákonom garantovaného práva na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nie sú v stanovenej lehote vrátené peňažné prostriedky, na ktoré má právo, za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadal aj na skutočnosť, že v danom prípade ide zo strany účastníka konania o porušenie ust. § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, keď v rámci správneho konania bolo bez akýchkoľvek pochybností preukázané, že tento nedodrжал svoju zákonnú povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho 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 v dvoch osobitných prípadoch. Správny orgán však zároveň uvádza, že pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania svoju povinnosť dodatočne čiastočne preukázateľne splnil, čo správny orgán hodnotí pozitívne.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uložennej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán môže v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa uložiť. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, tento nemôže byť vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom neprimerane mierny, a nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba do budúcnosti vyvarovala ďalším porušením zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákona č. 71/1967 Zb. 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 má 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 tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname zo dňa 27.06.2024, v Inšpekčnom zázname - pokračovanie v kontrole zo dňa 31.07.2024, „Žiadosťou o predĺženie termínu na vyjadrenie“ zo

dňa 01.07.2024, *Stanoviskom k Inšpekčnému záznamu zo dňa 27.06.2024*“ zo dňa 12.07.2024, Vyjadrením k oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 18.12.2024“ zo dňa 23.12.2024, následne pristúpil k uloženiu pokuty, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

V tomto prípade je nutné aby správny orgán poukázal na skutočnosť, že v zmysle ustanovenia § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“), ustanovenia tohto zákona sa použijú na zmluvu uzavretú po 30. júni 2024. Vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. V zmysle ustanovenia § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa 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.

Z ustanovenia § 15 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v prípade zistenia porušenia povinností predávajúceho v zmysle ust. § 9 ods. 1 cit. zákona, vyplýva správne mu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty, pričom v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) cit. zákona môže účastníkovi konania uložiť pokutu v rozsahu od 300,- Eur do výšky 16.500,- Eur.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Uložená pokuta predstavuje približne 1,82 % najvyššej sadzby. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona. Od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby, očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.