

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: D/0044/01/2020

dátum: 30.04.2021

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný dozorný orgán v zmysle § 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 neskorších predpisov, v nadväznosti na § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov

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

účastníkovi konania: **OREON s. r. o.**, Hlavná 50, 080 01 Prešov,
IČO: 51 402 726

kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 03.02.2020, výzvy zo dňa 06.04.2020, výzvy zo dňa 18.05.2020 a výzvy zo dňa 15.06.2020 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vrátiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy 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** – predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. Ing. H., ktorá odstúpila od zmluvy v časti týkajúcej sa výrobkov *1 ks Luxusní hebká deka na posteľ v bielej barve, 2 ks Bíly ozdobný chlupatý povlak na polštář (+ Kuriér platba převodem na účet) v celkovej hodnote 1350,30 Kč* (Faktúra č. 5506) prostredníctvom doporučenej listovej zásielky odoslanej dňa 07.08.2019 v súlade s § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z., t.j. v zákonom stanovenej lehote do 14 dní odo dňa prevzatia uvedeného tovaru, všetky platby, ktoré od nej prijal za vyššie uvedené výrobky na základe objednávky zo dňa 11.07.2019 (objednávka č. 18485813), najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy dňa 07.08.2019 (v súlade s ustanovením § 8 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z.z. v prípade ak poštovú zásielku, ktorej obsahom je oznámenie o odstúpení od zmluvy, nemožno dodať predávajúcemu z dôvodov podľa osobitného predpisu (vrátane prípadu, ak adresát neprevzal poštovú zásielku v odbernej lehote), oznámenie o odstúpení od zmluvy sa považuje za doručené dňom jeho odoslania predávajúcemu na jeho adresu). Spotrebiteľke bola vrátená finančná hodnota 1750 Kč (1350 Kč finančná hodnota výrobkov + 400 Kč poštovné uhradené spotrebiteľkou odoslaním tovaru na reklamáciu) dňa 10.06.2020; potvrzení o provedení transakce tvorí prílohu vyjadrenia odoslaného orgánu dozoru zo strany účastníka konania dňa 23.06.2020, čím došlo k porušeniu **§ 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, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. pokutu vo výške **500,-€**, (slovom: päťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00440120.

O d ô v o d n e n i e

Prostredníctvom výzvy zo dňa 03.02.2020, výzvy zo dňa 06.04.2020, výzvy zo dňa 18.05.2020 a výzvy zo dňa 15.06.2020 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, Bratislava kontrolu spoločnosti OREON s.r.o., Hlavná 50, 080 01 Prešov (podľa údajov z obchodného registra bola adresa sídla spoločnosti do 08.06.2020 Obchodná 39, 811 06 Bratislava), IČO: 51 402 726 (ďalej len „účastník konania“), zameranú na dodržiavanie 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 neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Ing. H., evidovaného pod č. 1122/2019. Na základe predmetných výziev boli orgánu kontroly vnútorného trhu zo strany účastníka konania predložené doklady, ktorých preskúmaním bol zistený výsledok kontroly.

V súvislosti s vykonanou kontrolou a na základe predložených dokladov bolo zistené, že predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. Ing. H., ktorá odstúpila od zmluvy v časti týkajúcej sa výrobkov *1 ks Luxusní hebká deka na posteľ v bielej farbe, 2 ks Bielej ozdobný chlupatý povlak na polštár (+ Kuriér platba prevodom na účet) v celkovej hodnote 1350,30 Kč* (Faktúra č. 5506) prostredníctvom doporučenej listovej zásielky odoslanej dňa 07.08.2019 v súlade s § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z., t.j. v zákonom stanovenej lehote do 14 dní odo dňa prevzatia uvedeného tovaru, všetky platby, ktoré od nej prijal za vyššie uvedené výrobky na základe objednávky zo dňa 11.07.2019 (objednávka č. 18485813), najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy dňa 07.08.2019 (v súlade s ustanovením § 8 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z.z. v prípade ak poštovú zásielku, ktorej obsahom je oznámenie o odstúpení od zmluvy, nemožno dodať predávajúcemu z dôvodov podľa osobitného predpisu (vrátane prípadu, ak adresát neprevzal poštovú zásielku v odbernej lehote), oznámenie o odstúpení od zmluvy sa považuje za doručené dňom jeho odoslania predávajúcemu na jeho adresu). Spotrebiteľke bola vrátená finančná hodnota 1750 Kč (1350 Kč finančná hodnota výrobkov + 400 Kč poštovné uhradené spotrebiteľkou odoslaním tovaru na reklamáciu) dňa 10.06.2020; potvrzení o provedení transakcie tvorí prílohu vyjadrenia odoslaného orgánu dozoru zo strany účastníka konania dňa 23.06.2020.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 9 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku bolo účastníkovi konania listom zo dňa 30.11.2020 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 17.12.2020. Právnomu zástupcovi účastníka konania Ing. T. bolo oznámenie doručené dňa 17.02.2021.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom kontroly vnútorného trhu nevyjadril, zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Dňa 24.06.2020 bol orgánu dozoru zo strany účastníka konania doručený e-mail, prílohu ktorého tvorilo vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa č. 1122/2019 (ďalej len „vyjadrenie“). Účastník konania uviedol, že zákazník (p. H.) si z ich internetového obchodu zakúpila tovar. Číslo faktúry 5506 (číslo objednávky: 18485813). S pani Š. počas vybavovania objednávky boli viac krát v telefonickom kontakte, nakoľko sa zamieňal tovar, od iného dodávateľa za veľmi podobný z jej objednávky, tým sa aj predĺžilo vybavenie jej objednávky. P. Š. ich kontaktovala emailovou formou 1.8.2019, v znení (ako to vyzerá s jej objednávkou), čo jej aj obratom hneď odpísali, kedy bude tovar zaslaný. Tak sa aj stalo (emailovú komunikáciu zasielajú v podkladoch). Od pani Š. už odvtedy nemali žiadny email ani nemali žiadny telefonát. O probléme s neprevzatým tovarom z ich strany sa dozvedeli od Slovenskej obchodnej inšpekcie. Dodnes nevedia ako je to možné, no o balíku, ktorý bol k nim zaslaný od p. Š. nevedeli. Ak by takéto praktiky účelového nepreberania vrátených balíkov od ich zákazníkov praktikovali stále, určite by takýchto podnetov bolo viac. Ak by ich zákazník t.j. p. Š. informovala o tejto skutočnosti, že sa jej vrátil balík, ktorý k nim zasielala na reklamáciu, určite by s ňou túto nepríjemnú záležitosť vyriešili v jej spokojnosť. Po obdržaní informácie od Slovenskej obchodnej inšpekcie zákazníka kontaktovali hneď telefonicky. Kedy sa jej aj ospravedlnili a vypýtali si číslo účtu pre vrátenie finančných prostriedkov za tovar. P. Š. kontaktovali ešte raz v júni tohto roku a vypýtali si ešte raz číslo účtu, na ktoré vrátili finančné prostriedky. Od pani Š. obdržali email o doručení finančných prostriedkov na jej účet, ktorý taktiež prikladajú v podkladoch.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dohľadu, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení orgán dozoru uvádza, že preskúmaním dokladov predložených orgánu dozoru bolo preukázané, že poštová zásielka CS060436478CZ obsahujúca oznámenie o odstúpení od zmluvy (spotrebiteľkou vyplnený formulár Výměna/vrácení zboží) ako aj predmetný tovar bola odoslaná spotrebiteľkou dňa 07.08.2019 na adresu OREON s.r.o., Obchodná 39, 811 06 Bratislava, Slovenská republika (podľa údajov z obchodného registra bola predmetná adresa adresou sídla spoločnosti do dňa 08.06.2020). Pre úplnosť orgán dozoru uvádza, že vo formulári na odstúpenie od zmluvy Výměna/vrácení zboží je v ľavom dolnom rohu uvedené hrubým čiernym písmom „ADRESA PRO VRÁCENÍ ZÁSILKY“ pod ktorým sa nachádza „OREON s.r.o., Obchodná 39, 811 06 Bratislava, Slovenská republika. Z vyššie uvedeného vyplýva, že tvrdenie účastníka konania, že mu uvedená zásielka ako ani oznámenie o uložení na príslušnej pošte nebolo doručené, nezbavuje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav, nakoľko v zmysle § 8 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z.z. zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku *pri pochybnostiach o doručení sa spotrebiteľom odoslané oznámenie o odstúpení od zmluvy považuje za doručené uplynutím času primeraného použitému spôsobu doručovania, ak spotrebiteľ vie preukázať jeho odoslanie na adresu oznámenú spotrebiteľovi predávajúcim v súlade s § 3 ods. 1 písm. b) až d) alebo na adresu, ktorej zmena bola spotrebiteľovi náležite oznámená predávajúcim po uzavretí zmluvy. Ak poštovú zásielku, ktorej obsahom je oznámenie o odstúpení od zmluvy, nemožno dodať predávajúcemu z dôvodov podľa osobitného predpisu*

(ktorým je zákon č. 324/2011 Z.z. o poštových službách a ktorý v ustanovení § 34 ods. 3 písm. a), b) a d) uvádza relevantné prípady nedodania pre tento prípad, ktorými sú: adresát poštovú zásielku odoprel prijať; adresát poštovú zásielku neprevzal v odbernej lehote; adresáta na adrese uvedenej na poštovej zásielke nemožno zistiť a nemožno ju ani doposlať na inú známu adresu, ak má adresát právo na doposlanie poštovej zásielky), oznámenie o odstúpení od zmluvy sa považuje za doručené dňom jeho odoslania predávajúcemu na adresu podľa prvej vety. Z dokladov tvoriacich prílohu k podnetu spotrebiteľky evidovaného pod č. 1122/2019 pritom jednoznačne vyplýva, že spotrebiteľka pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy postupovala v súlade s ustanovením § 8 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z.z. zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku (printscreens e-mailu odoslaného spotrebiteľkou účastníkovi konania dňa 27.08.2019, ktorého prílohu tvorí „Detailní informace k zásilkám“; fotokópia obálky poštovej zásielky CS060436478CZ; formulár na odstúpenie od zmluvy Výměna/vrácení zboží). Ku tvrdeniu účastníka konania, že o probléme z neprevzatým tovarom z ich strany sa dozvedeli od Slovenskej obchodnej inšpekcie a dodnes nevedia ako je to možné, no o balíku, ktorý bol k nim zaslaný od p. Š. nevedeli, orgán dozoru uvádza, že uzatvorením kúpnej zmluvy vzniká právny vzťah medzi spotrebiteľom a predávajúcim a prípadné pochybenie zo strany tretej osoby (doručovateľa) napr. nedoručením oznámenia o doručení zásielky na príslušnú poštu účastníkovi konania nemá za následok zbavenie objektívnej zodpovednosti účastníka konania za vznik vytýkaného nedostatku (pričom samotné neprebratie a vrátenie zásielky nie je preukázateľným dôkazom o tom, že sa informácia o uložení zásielky na príslušnej pošte nedostala do dispozičnej sféry účastníka konania).

Pre úplnosť orgán dozoru uvádza, že skutočnosť, že účastník konania preukázal vrátenie kúpnej ceny tovaru na bankový účet spotrebiteľky (Potvrzení o provedení transakce zo dňa 10.06.2020) nemá vplyv na zodpovednosť účastníka konania, nakoľko odstránenie zistených nedostatkov predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 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. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo 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 neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase vykonaného šetrenia predmetného podnetu. Porušenie zákona má orgán dohľadu, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) sankcionovať pokutou od 300 do 16 500 eur.

Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole, z predložených dokumentov a z vyjadrenia účastníka konania.

V zmysle § 15 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku orgán dohľadu pri určení výšky pokuty prihliadol najmä na závažnosť zisteného protiprávneho konania a následky protiprávneho konania. V prípade nedodržania maximálnej zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona o ochrane

spotrebiteľ a pri predaji tovaru na diaľku, dochádza k neoprávnenému zadržaniu finančných prostriedkov spotrebiteľa, ktoré spotrebiteľ vynaložil na kúpu tovaru a tým aj k zásahu do jeho ekonomických záujmov. Súčasne orgán dohľadu prihliadol na dĺžku trvania protiprávneho stavu, a to na obdobie od uplynutia 14-dňovej lehoty, v priebehu ktorej bol účastník konania povinný spotrebiteľke vrátiť uhradenú kúpnu cenu až do času, kedy boli spotrebiteľke predmetné platby vrátené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dohľadu pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili. Zohľadnená bola aj skutočnosť, že účastníkovi konania predmetná zásielka nebola doručená, ten nemusel mať vedomosť o jej obsahu, ako aj skutočnosť, že sa nejednalo o opakované porušenie predmetnej povinnosti. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dohľadu postih uložený na základe správnej úvahy v spodnej časti zákonnej sadzby za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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