

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/0013/01/2020**

dátum: **29.09.2020**

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: **Oxion s. r. o.**, Štefániková 961/4, 900 61 Gajary , IČO: 50 287 061

kontrola vykonaná dňa 20.01.2020 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj za účasti konateľa spoločnosti Oxion, s. r. o., Štefániková 961/4, 900 61 Gajary, IČO: 50 287 061 p. Mária Ožvolda

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vrátiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, 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 po tom, čo bol predávajúcemu tovar pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, doručený – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. N., ktorá odstúpila od zmluvy (objednávka zo dňa 12.10.2018; Faktúra č. 180162 s dátumom vyhotovenia 27.11.2018 na tovar – *Konferenčný stolík Hammerschlag – optik 70 cm v hodnote 173,00 €*) dňa 02.12.2018 (prostredníctvom e-mailu zo dňa 02.12.2018 zaslaným z e-mailovej adresy d@gmail.com na e-mailovú adresu predávajúceho info@oxion.sk), t. j. v zákonom stanovenej lehote do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru *Konferenčný stolík Hammerschlag – optik 70 cm v hodnote 173,00 €* (Potvrdenie o prevzatí predmetného tovaru zo dňa 30.11.2018) všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, bez zbytočného odkladu po tom, čo bol predávajúcemu tovar doručený, nakoľko spotrebiteľka zaslala tovar - *Konferenčný stolík Hammerschlag – optik 70 cm v hodnote 173,00 €* prostredníctvom kuriérskej služby TOPTRANS dňa 18.12.2018 na adresu Oxion s. r. o., Bratislavská 85, 90201 Pezinok, pričom predmetná zásielka s tovarom bola predávajúcemu na uvedenú adresu doručená dňa 20.12.2018. Z dokladu predloženého orgánu dozoru pri výkone kontroly dňa 20.01.2020 vyplynulo, že k vráteniu finančných prostriedkov vo výške 173,00 € došlo až dňa 30.01.2019 (potvrdenie o platbe, tvorí prílohu č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.01.2020), na základe Dobropisu k faktúre č. 180162 (Faktúra č.: 190007, tvorí prílohu č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.01.2020). Uvedeným konaním došlo k porušeniu **§ 9 ods. 1 v nadväznosti na § 9 ods. 5** 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. 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 pokutu vo výške **300,- €**, (slovom: tristo eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00130120.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 20.01.2020 bola na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vykonaná inšpektormi SOI kontrola spoločnosti Oxion, s. r. o., Štefániková 961/4, 900 61 Gajary, IČO: 50 287 061 (ďalej len „účastník konania“) zameraná na prešetrenie podnetu Ing. P., evidovaného pod č. 384/2019 a 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.“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 20.01.2020.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. N., ktorá odstúpila od zmluvy (objednávka zo dňa 12.10.2018; Faktúra č. 180162 s dátumom vyhotovenia 27.11.2018 na tovar – *Konferenčný stolík Hammerschlag – optik 70 cm v hodnote 173,00 €*) dňa 02.12.2018 (prostredníctvom e-mailu zo dňa 02.12.2018 zaslaným z e-mailovej adresy d.@gmail.com na e-mailovú adresu predávajúceho info@oxion.sk), t. j. v zákonom stanovenej lehote do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru *Konferenčný stolík Hammerschlag – optik 70 cm v hodnote 173,00 €* (Potvrdenie o prevzatí predmetného tovaru zo dňa 30.11.2018) všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, bez zbytočného odkladu po tom, čo bol predávajúcemu tovar doručený, nakoľko spotrebiteľka zaslala tovar - *Konferenčný stolík Hammerschlag – optik 70 cm v hodnote 173,00 €* prostredníctvom kuriérskej služby TOPTRANS dňa 18.12.2018 na adresu Oxion s. r. o., Bratislavská 85, 90201 Pezinok, pričom predmetná zásielka s tovarom bola predávajúcemu na uvedenú adresu doručená dňa 20.12.2018. Z dokladu predloženého orgánu dozoru pri výkone kontroly dňa 20.01.2020 vyplynulo, že k vráteniu finančných prostriedkov vo výške 173,00 € došlo až dňa 30.01.2019 (potvrdenie o platbe, tvorí prílohu č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.01.2020), na základe Dobropisu k faktúre č. 180162 (Faktúra č.: 190007, tvorí prílohu č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.01.2020).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 9 ods. 1 v nadväznosti na § 9 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona č. 102/2014 Z. z. bolo účastníkovi konania listom zo dňa 04.08.2020 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 20.08.2020.

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 dohľadu nevyjadril, zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 20.01.2020 pri výkone kontroly prítomný konateľ účastníka konania p. Mário Ožvold uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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.

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

V zmysle § 9 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

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 a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 20.01.2020.

V zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu pri určení výšky pokuty prihliadol najmä na závažnosť zisteného protiprávneho konania a následky protiprávneho konania. V prípade nedodržania zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., dochádza k neoprávnenému zadržaniu finančných prostriedkov spotrebiteľky, ktoré spotrebiteľka vynaložila na kúpu tovaru a tým aj k zásahu do jej ekonomických záujmov. So zreteľom na čas trvania protiprávneho konania orgán dohľadu prihliadol na skutočnosť, že k odstúpeniu od zmluvy zo strany spotrebiteľky došlo dňa 02.12.2018, teda 14 dňová lehota na vrátenie všetkých platieb síce začala plynúť, avšak s prihliadnutím na § 9 ods. 5 cit. zákona predávajúci nebol povinný všetky platby vrátiť až do času ako mu bol tovar doručený (resp. kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť

predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby). Tovar bol predávajúcemu preukázateľne doručený dňa 20.12.2018, pričom predávajúci bol následne bez zbytočného odkladu povinný spotrebiteľke vrátiť všetky platby tak ako je uvedené v § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. K vráteniu finančných prostriedkov vo výške 173,00 € došlo až dňa 30.01.2019. 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 tovaru na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dohľadu postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia 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.

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/0216/01/2019

dátum: 29.09.2020

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: **STARBRANDS OUTLET, s.r.o.**, Rozvodná 17, 831 01 Bratislava,
IČO: 44 791 593

kontrola vykonaná dňa 24.06.2019 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,

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** – účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. Ing. V., ktorá odstúpila od zmluvy v časti týkajúcej sa výrobku *Fotorámik Puzzle Vintage Coconut* v hodnote 25,99 € prostredníctvom e-mailu (odoslaného z e-mailovej adresy d@gmail.com) dňa 12.10.2018 v súlade s § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z., t.j. pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy v prípade zmluvy, ktorej predmetom je dodanie tovaru, všetky platby, ktoré od nej prijal za vyššie uvedený výrobok na základe objednávky zo dňa 30.08.2018 (objednávka č. 1186968314), najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (spotrebiteľke bola vrátená finančná hodnota výrobku 25,99 € dňa 18.06.2019, potvrdenie o platbe tvorí prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 24.06.2019), 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 **300,-€**, (slovom: tristo 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-02160119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 24.06.2019 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 STARBRANDS OUTLET, s.r.o., Rozvodná 17, 831 01, Bratislava, IČO: 44 791 593 (ďalej len „účastník konania“), prevádzkovateľ internetového obchodu www.shopper.sk, 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. V., evidovaného pod č. 147/2019, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 24.06.2019.

V súvislosti s kontrolou a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. Ing. V., ktorá odstúpila od zmluvy v časti týkajúcej sa výrobku *Fotorámik Puzzle Vintage Coconut* v hodnote 25,99 € prostredníctvom e-mailu (odoslaného z e-mailovej adresy d@gmail.com) dňa 12.10.2018 v súlade s § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z., t.j. pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy v prípade zmluvy, ktorej predmetom je dodanie tovaru, všetky platby, ktoré od nej prijal za vyššie uvedený výrobok na základe objednávky zo dňa 30.08.2018 (objednávka č. 1186968314), najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (spotrebiteľke bola vrátená finančná hodnota výrobku 25,99 € dňa 18.06.2019, potvrdenie o platbe tvorí prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 24.06.2019).

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 04.02.2020 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 20.02.2020.

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.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 24.06.2019 pri kontrole prítomný konateľ spoločnosti – p. David Doležal uviedol, že „refundovaná suma bola zaslaná 18.6.2019, nakoľko prišlo z našej strany k procesnej chybe pri zasielaní refundov a to tak, že sme zasielali refund inej zákazníkovi s rovnakým priezviskom a omylom sme označili refund v našom systéme ako odoslaný pri zákazníkovi V.. Nestáva sa nám to, nemali sme počas celej existencie portálu shopper.sk žiadny problém ohľadom vrátenia peňazí, preto nás táto chyba mrzí a hneď ako sme zistili že sa stala, okamžite sme vykonali nápravu.“

Ku tvrdeniam uvedeným vo vysvetlivke orgán dozoru uvádza, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku vytykaného nedostatku (a to, že oneskorenie vrátenia kúpnej ceny nastalo zaslaním refundnej zákazníkovej s rovnakým priezviskom). Pre úplnosť orgán dozoru konštatuje, že subjektívna stránka spočívajúca v zavinení (či už úmyselnom alebo nedbanlivostnom), ako i skutočnosti vzťahujúce sa k subjektívnej stránke správneho deliktu (zámer, cieľ, motív a pod.) sú z hľadiska vyvodenia administratívnoprávnej zodpovednosti za konanie uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu. Dôvod, pre ktorý došlo k pochybeniu účastníka konania nie je vzhľadom na zistený protiprávny skutkový stav relevantný. Ku tvrdeniu účastníka konania, že chyba ich mrzí a hneď ako zistili že sa stala, vykonali nápravu, orgán dozoru uvádza, že táto skutočnosť nemá vplyv na zodpovednosť účastníka konania, nakoľko odstránenie zistených nedostatkov predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 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. 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.

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.

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 a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 24.06.2019 a z predložených dokladov.

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 spotrebiteľa 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 spotrebiteľovi vrátiť uhradenú kúpnu cenu až do vrátenia kúpnej ceny výrobku dňa 18.06.2019. 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. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dohľadu postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia 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.

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/0345/01/2019**

dátum: **28.10.2020**

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: **IKEA Bratislava, s.r.o.**, Ivanská cesta 18, 821 04 Bratislava,
IČO: 35 849 436

kontrola vykonaná dňa 24.10.2019 a 19.11.2019 v prevádzkarni IKEA, Ivánska cesta 18, 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** - pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. J., ktorá dňa 22.07.2019 ešte pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy (prostredníctvom e-mailu zo dňa 22.07.2019 zaslaného z adresy j@gmail.com predávajúcemu, ktorý tvorí prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 19.11.2019, Formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy zo dňa 22.07.2019, tvorí prílohu č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 19.11.2019) odstúpila od zmluvy (objednávka č. 274196 zo dňa 21.07.2019, tovar 2ks LURÖY rast 80x 200 á 15,00€/ks v celkovej hodnote 30,00 €, SKORVA stredovy tram galvanizované á 10,00 €, ASKVOLL rám post 160x200 á 99,00 €, vyzdvihnutie tovaru v sume 10,00 €, doprava v sume 20,00 € (uvedené vyplýva z dobropisu č. 489/2019 18457, ktorý tvorí prílohu č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 19.11.2019) objednávka v celkovej hodnote 169,00 €), všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, keď predávajúci spotrebiteľke vrátil všetky platby dňa 30.08.2019 na základe dobropisu č. 489/2019 18457 s uvedením dátumu daňovej povinnosti 24.08.2019. Uvedeným konaním 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. 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 pokutu vo výške **300,-€**, (slovom: tristo eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03450119.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 24.10.2019 a 19.11.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni IKEA, Ivánska cesta 18, Bratislava zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. J., evidovaného pod č. 865/2019, 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 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 24.10.2019 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 19.11.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. J., ktorá dňa 22.07.2019 ešte pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy (prostredníctvom e-mailu zo dňa 22.07.2019 zaslaným z adresy j@gmail.com predávajúcemu, ktorý tvorí prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 19.11.2019, Formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy zo dňa 22.07.2019, tvorí prílohu č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 19.11.2019) odstúpila od zmluvy (objednávka č. 274196 zo dňa 21.07.2019, tovar 2ks LURÖY rast 80x 200 á 15,00€/ks v celkovej hodnote 30,00 €, SKORVA stredovy tram galvanizované á 10,00 €, ASKVOLL rám post 160x200 á 99,00 €, vyzdvihnutie tovaru v sume 10,00 €, doprava v sume 20,00 € (uvedené vyplýva z dobropisu č. 489/2019 18457, ktorý tvorí prílohu č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 19.11.2019) objednávka v celkovej hodnote 169,00 €), všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, keď predávajúci spotrebiteľke vrátil všetky platby dňa 30.08.2019 na základe dobropisu č. 489/2019 18457 s uvedením dátumu daňovej povinnosti 24.08.2019.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona č. 102/2014 Z. z. bolo účastníkovi konania listom zo dňa 29.09.2020 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 01.10.2020.

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.

Dňa 01.10.2020 bol orgánu dozoru doručený e-mail z adresy m@ingka.ikea.com prílohu ktorého tvoril list označený ako Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorom sa k zistenému skutkovému stavu uvádzalo, že im je ľúto vzniknutej situácie, ktorá bola zapríčinená oneskoreným dodaním reklamovaného tovaru od zmluvného prepravcu. Na základe ktorého boli peňažné prostriedky poukávané oneskorene na účet spotrebiteľky. Uvedený nedostatok konzultovali s prepravcom a prijali opatrenia, ktoré zabránia jeho ďalšiemu opakovaniu.

Prílohu inšpekčného záznamu zo dňa 19.11.2019 tvorí list označený ako Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu č. 865/2019 zo dňa 05.11.2019 (ďalej len „vyjadrenie k inšpekčnému záznamu“), v ktorom sa uvádzalo, že na základe k inšpekčnému záznamu 865/2019, ktorý bol vystavený dňa 24.10.2019 prešetrili reklamačný záznam pani K.. Obchodný dom IKEA Bratislava s.r.o. sa ospravedľňuje zákazníkke za zdĺhavé riešenie reklamačného prípadu a zároveň uzná svoje pochybenie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 19.11.2019 osoba prítomná pri výkone kontroly p. . uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 24.10.2019 osoba prítomná pri výkone kontroly p. V. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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.

Orgán dohľadu ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení a vo vyjadrení k inšpekčnému záznamu poukazuje, že uvádzané skutočnosti účastníka konania ako predávajúceho nezbavujú zodpovednosti za zistený nedostatok. Účastník konania bol povinný vrátiť spotrebiteľke p. J., ktorá v súlade so zákonom č 102/2014 Z. z. odstúpila od zmluvy uzavretej s účastníkom konania ako predávajúcim, všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou najneskôr v zákonom stanovenej 14-dňovej lehote. Pre právne posúdenie zisteného skutkového stavu je irelevantné, že k nedodržaniu predmetnej povinnosti došlo oneskoreným dodaním tovaru od zmluvného prepravcu. Spotrebiteľka odstúpila od zmluvy ešte pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, teda pred tým ako predmetný tovar prevzala. Pre úplnosť poukazujeme, že v danom prípade sa nejedná o inštitút reklamácie ako sa uvádza vo vyjadrení, resp. vo vyjadrení k inšpekčnému záznamu (nakoľko reklamáciou sa v zmysle § 2 písm. 1) zákona č. 250/2007 Z. z. rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby), ale o inštitút odstúpenia od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z.

V zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi

všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5.

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 a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 24.10.2019 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 19.11.2019, z vyjadrenia a z vyjadrenia k inšpekčnému záznamu.

V zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu pri určení výšky pokuty prihliadol najmä na závažnosť zisteného protiprávneho konania a následky protiprávneho konania. V prípade nedodržania zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., dochádza k neoprávnenému zadržaniu finančných prostriedkov spotrebiteľky, ktoré spotrebiteľka vynaložila na kúpu tovaru a tým aj k zásahu do jej ekonomických záujmov. So zreteľom na čas trvania protiprávneho konania orgán dohľadu prihliadol na skutočnosť, že k odstúpeniu od zmluvy zo strany spotrebiteľky došlo dňa 22.07.2019, avšak k vráteniu finančných prostriedkov došlo zo strany predávajúceho až dňa 30.08.2019 na základe dobropisu č. 489/2019 18457 s uvedením dátumu daňovej povinnosti 24.08.2019, teda po zákonom stanovenej 14-dňovej lehote na ich vrátenie. Zohľadnená teda bola krátka doba omeškania, ako aj skutočnosť, že k vráteniu finančných prostriedkov došlo ešte pred kontrolou zo strany SOI. 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 tovaru na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dohľadu postih uložený na základe správnej úvahy v minimálnej výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia 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.

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/0404/01/2019**

dátum: **30.10.2020**

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: **AUTO RELAX, s. r. o.**, Račianska 39, 831 02 Bratislava,
IČO: 44 415 711

kontrola vykonaná dňa 03.10.2019 v prevádzkarni AUTO RELAX, Račianska 39, 831 02 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** - pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľovi p. M., ktorý odstúpil od zmluvy (Objednávka číslo JW1902003 zo dňa 29.05.2019, ktorá tvorí prílohu č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 03.10.2019, Faktúra č. FVR1911471 s dátumom vystavenia 29.05.2019, ktorá tvorí prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 03.10.2019, tovar: Nosič bicyklov na zadné dvere MENABO LOGIC 3 v hodnote 118,00 €) v zákonom stanovenej lehote (odstúpenie od zmluvy zo dňa 06.06.2019 zaslané spolu s tovarom, ktoré bolo podľa vyjadrenia v liste označenom ako Vec-odstúpenie od zmluvy, znížená hodnota tovaru zo dňa 07.06.2019 zaslaného spotrebiteľovi, doručené predávajúcemu dňa 06.06.2019), t.j do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru (Dobierka – potvrdenie o prijíme zo dňa 31.05.2019), 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, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, keď predávajúci spotrebiteľovi vrátil

dňa 11.06.2019 (Detail platby – dátum zúčtovania 11.06.2019, ktorý tvorí prílohu k podnetu spotrebiteľa č. 621/2019) len sumu vo výške len 94,40 € (na základe Dobropisu FVR1911551 s dátumom vystavenia dňa 10.06.2019, ktorý tvorí prílohu č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 03.10.2019), nakoľko si jednostranne na zníženie hodnoty tovaru spotrebiteľom započítal 20 % hodnoty tovaru. Uvedeným konaním 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. 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 pokutu vo výške **800,-€**, (slovom: osemsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04040119.

O d ô v o d n e n i e

Za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa p. Ing. M., evidovaného pod č. 621/2019 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj dňa 03.10.2019 kontrolu v prevádzkarni AUTO RELAX, Račianska 39, 831 02 Bratislava 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.“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 03.10.2019.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľovi p. M., ktorý odstúpil od zmluvy (Objednávka číslo JW1902003 zo dňa 29.05.2019, ktorá tvorí prílohu č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 03.10.2019, Faktúra č. FVR1911471 s dátumom vystavenia 29.05.2019, ktorá tvorí prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 03.10.2019, tovar: Nosič bicyklov na zadné dvere MENABO LOGIC 3 v hodnote 118,00 €) v zákonom stanovenej lehote (odstúpenie od zmluvy zo dňa 06.06.2019 zaslané spolu s tovarom, ktoré bolo podľa vyjadrenia v liste označenom ako Vec-odstúpenie od zmluvy, znížená hodnota tovaru zo dňa 07.06.2019 zaslaného spotrebiteľovi, doručené predávajúcemu dňa 06.06.2019), t.j do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru (Dobierka – potvrdenie o prijíme zo dňa 31.05.2019), 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, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, keď predávajúci spotrebiteľovi vrátil dňa 11.06.2019 (Detail platby – dátum zúčtovania 11.06.2019, ktorý tvorí prílohu k podnetu spotrebiteľa č. 621/2019) len sumu vo výške len 94,40 € (na základe Dobropisu FVR1911551 s dátumom vystavenia dňa 10.06.2019, ktorý tvorí prílohu č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 03.10.2019), nakoľko si jednostranne na zníženie hodnoty tovaru spotrebiteľom započítal 20 % hodnoty tovaru.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona č. 102/2014 Z. z. bolo účastníkovi konania listom zo dňa 25.09.2020 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 28.09.2020.

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.

Dňa 30.09.2020 bol orgánu dozoru doručený list označený ako Vyjadrenie a doplnenie dokazovania k oznámeniu o začatí správneho konania číslo: D/0404/01/2019 zo dňa 25.09.2020 (ďalej len „vyjadrenie“), ktorým účastník konania k začatému správne konaniu o uložení pokuty uviedol nasledovné. Kontrola vykonaná inšpektormi SOI dňa 03.10.2019 bola začatá na základe podania podnetu spotrebiteľa, pána Ing. M., inšpektormi SOI č. služobného preukazu 168, 169. Inšpektori boli oboznámení so skutočnosťou, že tovar spotrebiteľ vrátil poškodený a nekompletný, na čo nebrali ohľad a vyjadrili sa, že si majú škodu nárokovať od spotrebiteľa v občiansko-právnom konaní, čo je podľa účastníka konania zavádzajúca informácia. Tovar prijatý od zákazníka 06.06.2019 kuriérom Slovak Parcel bol poškodený a nekompletný, o čom svedčí preberací protokol, ktorý je prílohou č. 1, ako aj fotodokumentácia skutkového stavu pri preberaní doručeného tovaru od spotrebiteľa Ing. M. č. dodávateľskej faktúry FVR1911471. Podľa § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Spotrebiteľ nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak si predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h).

Vyjadrenie účastníka konania k zníženiu hodnoty tovaru, ktoré je prílohou č. 2, bolo zaslané aj s preberacím protokolom spotrebiteľovi Ing. M. písomne dňa 10.06.2019 Slovenskou poštou, čo dokazuje kópia podacieho lístka s podacím číslom RE287553972SK, ktorá je doložená v prílohe č. 3. Hodnota zníženia tovaru bola určená osobou určenou výrobcom F.lli Menabo S.r.l. Via 8 Marzo, 3 – Z.I. Corte Tegge – 42025 Cavriago (RE) Italy na vykonávanie záručných opráv výrobkov firmy MENABO: AUTO RELAX, s. r. o., Račianska 39, 831 02 Bratislava, IČO: 44 415 711, poverenie výrobcu je prílohou č. 4, úradný preklad poverenia výrobcom je príloha č. 5. V závere vyjadrenia účastník konania uviedol, že neporušil § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. čo preukáže aj pri prípadnom súdnom konaní.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 03.10.2019 pri výkone kontroly prítomný M., uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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 dohľadu uvádza, že spotrebiteľ p. M. odstúpil od zmluvy (Objednávka číslo JW1902003 zo dňa 29.05.2019, Faktúra č. FVR1911471 s dátumom vystavenia 29.05.2019, tovar: Nosič bicyklov na zadné dvere MENABO LOGIC 3 v hodnote 118,00 €) v zákonom stanovenej lehote (odstúpenie od zmluvy zo dňa 06.06.2019 zaslané spolu s tovarom, ktoré bolo podľa vyjadrenia v liste označenom ako Vec-odstúpenie od zmluvy, znížená hodnota tovaru zo dňa 07.06.2019 zaslaného spotrebiteľovi, doručené predávajúcemu dňa 06.06.2019), t.j do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru (Dobierka – potvrdenie o prijíme zo dňa 31.05.2019). V súlade s ustanovením § 9 ods. 1 bol účastník konania povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe predmetnej zmluvy a to

najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení, k čomu však nedošlo, nakoľko účastník konania si jednostranne na zníženie hodnoty tovaru spotrebiteľom započítal 20 % hodnoty tovaru a spotrebiteľovi vrátil v zákonom stanovenej lehote 14 dní len sumu vo výške 94,40 €. Účastník konania vo svojom vyjadrení poukázal na znenie § 10 ods. 4 a skutočnosť, že zo strany spotrebiteľa malo dôjsť k poškodeniu tovaru, čo mal preukazovať Preberací protokol k vrátenému tovaru – odstúpenie od zmluvy, pričom podľa vyjadrenia bola hodnota zníženia tovaru určená určenou osobou. V tejto súvislosti orgán dohľadu poukazuje, že súčasná právna úprava neumožňuje jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. Úmysel zákonodarcu vylúčiť jednostranné započítanie je vyjadrený i v dôvodovej správe k zákonu č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorej v prípade, ak predávajúci zistí, že hodnota tovaru, ktorý kupujúci vrátil predávajúcemu pri odstúpení od zmluvy, sa znížila nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru (tovar bol spotrebovaný alebo opotrebovaný), alebo že tovar, ktorý mu spotrebiteľ vrátil pri odstúpení od zmluvy, je napríklad neúplný alebo poškodený zavinením spotrebiteľa, je predávajúci oprávnený domáhať sa zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Taktiež poukazuje, že skutočnosť, že predávajúcemu vznikli určité nároky voči spotrebiteľovi nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na plnenia vyplývajúce zo stavu vráteného tovaru, voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je vylúčené. Na margo námietky, že inšpektori boli oboznámení so skutočnosťou, že tovar spotrebiteľ vrátil poškodený a nekompletný, na čo nebrali ohľad a vyjadrili sa, že si majú škodu nárokovať od spotrebiteľa v občiansko-právnom konaní, orgán dohľadu poukazuje, že osoba prítomná pri výkone kontroly nenamietala výkon kontroly zo strany SOI, resp. ani zistený skutkový stav nespochybnila. Pričom, ak by aj inšpektori poučili, kontrolovanú osobu o tom, že si predávajúci má škodu nárokovať od spotrebiteľa v občiansko-právnom konaní, uvedené nemá na zistený protiprávny skutkový stav, jeho právne posúdenie, či výkon kontroly zo strany SOI vplyv. Slovenská obchodná inšpekcia nie je vecne príslušná na posúdenie toho, či v skutočnosti bola konaním spotrebiteľa predávajúcemu spôsobená škoda (v podobe zníženia hodnoty tovaru nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru). Je však vecne príslušná na prešetrenie dodržiavania zákonného postupu v prípade odstúpenia od zmluvy spotrebiteľom v režime zákona č. 102/2014 Z. z., ktorý v danom prípade zo strany predávajúceho nebol dodržaný. Len pre úplnosť poukazujeme, že samotné konštatovanie v preberacom protokole vystavenom predávajúcim, že malo dôjsť k poškodeniu vráteného tovaru, a jeho vyčíslenie predávajúcim (resp. určenou osobou), a následné jednostranné započítanie, nie sú jednoznačným dôkazom toho, že spotrebiteľ naozaj s tovarom zaobchádzal nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Ochrana spotrebiteľa pred jednostranným započítaním pohľadávky predávajúcim je odôvodnená potrebou chrániť spotrebiteľa pred subjektívnym určením výšky, o ktorú sa mala hodnota tovaru znížiť zo strany predávajúceho, a tým i ochranou jeho ekonomických záujmov. Ak predávajúci má za to, že spotrebiteľ s tovarom zachádzal nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, v dôsledku čoho došlo zníženiu jeho hodnoty, môže sa so svojim nárokom obrátiť na súd.

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

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 a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 03.10.2019 a z vyjadrenia.

V zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu pri určení výšky pokuty prihliadol najmä na závažnosť zisteného protiprávneho konania a následky protiprávneho konania. V prípade nedodržania zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., dochádza k neoprávnenému zadržaniu finančných prostriedkov spotrebiteľa, ktoré spotrebiteľ vynaložil na kúpu tovaru a tým aj k zásahu do jej ekonomických záujmov. So zreteľom na čas trvania protiprávneho konania orgán dohľadu prihliadol na skutočnosť, že k odstúpeniu od zmluvy zo strany spotrebiteľa, predmetom ktorej bol tovar: Nosič bicyklov na zadné dvere MENABO LOGIC 3 v hodnote 118,00 €, došlo dňa 06.06.2019, pričom k vráteniu finančných prostriedkov došlo zo strany predávajúceho len čiastočne dňa 11.06.2019, keď predávajúci spotrebiteľovi vrátil len sumu vo výške 94,40 €, nakoľko si jednostranne na zníženie hodnoty tovaru započítal 20% hodnoty tovaru. Sumu predstavujúcu 20 % hodnoty tovaru vo výške 23,60 €, spotrebiteľovi nevrátil do času vydania tohto rozhodnutia, resp. jej vrátenie orgánu dohľadu nepreukázal. Nedodržaním lehoty na vrátenie všetkých platieb v súlade s § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. dochádza k zadržaniu finančných prostriedkov spotrebiteľa, ktoré nemá oporu v právnych predpisoch, pričom v dôsledku takéhoto konania je spotrebiteľovi znemožnené s nimi nakladať.

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 tovaru na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dohľadu postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia 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.