

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: **P/0042/01/2022**

dátum: **27.02.2023**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) 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 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: **DREVONA MARKET s. r. o.**, Výchonská 1, 835 10 Bratislava,
IČO: 50 443 003,

kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 28.01.2022 a následne dňa 18.02.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – v súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Mgr. P., uplatnenú dňa 20.10.2020 (doklad Reklamácia od zákazníka s dátumom prevzatia reklamácie dňa 20.10.2020), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *AVA FAMM: 3ALF: PORTLAND 85: 3-sed s podr. a rozkladom Lavý v hodnote 555,00 € + AVA FAMM: UBERF-Medium: PORTLAND 85: otoman s úlož. pr. Pravý v hodnote 475,00 € (v celkovej hodnote 1030,00 €)* zakúpeného na základe objednávky č. 20104702/20 zo dňa 04.08.2020 (doklad Faktúra číslo 4002222 zo dňa 22.09.2020; doklad Faktúra číslo 2020050802 zo dňa 23.09.2020) najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko predmetná reklamácia spotrebiteľky bola vybavená účastníkom konania až dňa 02.02.2021 opravou predmetného výrobku (doklad Zápis o kontrole a odstránení závad reklamovaného výrobku zo dňa 02.02.2021), čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4** 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,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona 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-00420122.

O d ô v o d n e n i e

Prostredníctvom výzvy zo dňa 28.01.2022 vykonal inšpektor Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej len „orgán dozoru“) kontrolu spoločnosti DREVONA MARKET s. r. o., Výchonská 1, 835 10

Bratislava, IČO: 50 443 003 (ďalej len „účastník konania“), zameranú na dodržiavanie ustanovení 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 a na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Mgr. P., evidovaného pod č. 105/2021. Následne na základe výzvy zo dňa 28.01.2022 účastník konania zaslal doklady potrebné k došetreniu predmetného podnetu orgánu dozoru prostredníctvom e-mailu zaslaného (z e-mailovej adresy účastníka konania reklamacie02@drevona.sk) dňa 02.02.2022 a následne aj prostredníctvom pošty dňa 03.02.2022. Výsledok z vykonanej kontroly je zaznamenaný v inšpekčnom zázname zo dňa 18.02.2022 (spísanom v priestoroch Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj), ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 24.02.2022.

V súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Mgr. P., uplatnenú dňa 20.10.2020 (doklad Reklamácia od zákazníka s dátumom prevzatia reklamácie dňa 20.10.2020), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *AVA FAMM: 3ALF: PORTLAND 85: 3-sed s podr. a rozkladom Lavý v hodnote 555,00 € + AVA FAMM: UBERF-Medium: PORTLAND 85: otoman s úlož. pr. Pravý v hodnote 475,00 € (v celkovej hodnote 1030,00 €)* zakúpeného na základe objednávky č. 20104702/20 zo dňa 04.08.2020 (doklad Faktúra číslo 4002222 zo dňa 22.09.2020; doklad Faktúra číslo 2020050802 zo dňa 23.09.2020) najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko predmetná reklamácia spotrebiteľky bola vybavená účastníkom konania až dňa 02.02.2021 opravou predmetného výrobku (doklad Zápis o kontrole a odstránení závad reklamovaného výrobku zo dňa 02.02.2021).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 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, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 12.01.2023 zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej len „oznámenie“) 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 13.01.2023.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Dňa 16.01.2023 bol orgánu dozoru z e-mailovej adresy účastníka konania reklamacie02@drevona.sk zaslaný e-mail (predmetný e-mail bol zaevidovaný orgánom dozoru dňa 17.01.2023), v ktorom p. D. (vedúca prevádzky) k oznámeniu o začatí správneho konania uviedla, že obdržali oznámenie o začatí správneho konania zameraného na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Mgr. P., evidovaného pod číslom 105/2021. Ako sa už vyjadrili v predchádzajúcom maili, sú si vedomí toho, že daná reklamácia nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní od jej uplatnenia, to ich veľmi mrzí, avšak dôležitú úlohu zohrali okolnosti súvisiace s pandemiou a príslušnými opatreniami, ktoré boli zavedené v SR. Núdzový stav nastal 1.10.2020 a trval až do 14.5.2021. Reklamácia od spotrebiteľa bola podaná 20.10.2020, už teda núdzový stav prebiehal. Výroby a rovnako aj maloobchodné prevádzky boli uzatvorené a z tohto dôvodu nebola vykonaná obhliadka a následne oprava sedacej súpravy. Akonáhle sa uvoľnili pandemické opatrenia, bol dohodnutý termín obhliadky a opravy, s ktorým zákazníčka súhlasila. Ďalej p. D. uviedla, že chce požiadať aj o zohľadnenie

tejto skutočnosti, ktorá vznikla predávajúcim v dôsledku nepredvídaných a nezavinených okolností.

Dňa 03.03.2022 bol orgánu dozoru z e-mailovej adresy účastníka konania reklamacie02@drevona.sk zaslaný e-mail (predmetný e-mail bol zaevidovaný orgánom dozoru dňa 04.03.2022), v ktorom p. D. (vedúca prevádzky) uviedla, že obdržali IZ - došetrenie podnetu spotrebiteľa č. 105/2021. Sú si vedomí toho, že daná reklamácia nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní od jej uplatnenia, avšak dôležitú úlohu zohrali okolnosti súvisiace s pandemiou a príslušnými opatreniami, ktoré boli zavedené v SR. Núdzový stav nastal 1.10.2020 trval až do 14.5.2021. Reklamácia od spotrebiteľa bola podaná 20.10.2020, už teda núdzový stav prebiehal. Výroby a rovnako aj maloobchodné prevádzky boli uzatvorené. Ďalej p. D. uviedla, že chce požiadať aj o zohľadnenie tejto skutočnosti, ktorá vznikla predávajúcim v dôsledku nepredvídaných a nezavinených okolností.

K vyjadreniam uvádzaným v e-maile zaslanom orgánu dozoru dňa 03.03.2022 a v e-maile zaslanom orgánu dozoru dňa 16.01.2023 správny orgán uvádza, že maloobchodné prevádzky a prevádzky poskytujúce služby boli uzatvorené nadobudnutím účinnosti Vyhlášky Úradu verejného zdravotníctva Slovenskej republiky, ktorou sa nariaďujú opatrenia pri ohrození verejného zdravia k obmedzeniam prevádzok a hromadných podujatí č. 98 (čiastka 40/2021) dňa 08.03.2021. Orgán dozoru sa preto z uvedeného dôvodu nestotožňuje s tvrdením p. D., ktorá v predmetných e-mailech okrem iného uviedla, že „*Núdzový stav nastal 1.10.2020 trval až do 14.5.2021. Reklamácia od spotrebiteľa bola podaná 20.10.2020, už teda núdzový stav prebiehal. Výroby a rovnako aj maloobchodné prevádzky boli uzatvorené.*“, nakoľko z vyššie uvedeného vyplýva, že v čase uplatnenia reklamácie spotrebiteľkou dňa 20.10.2020 až do času uplynutia 30-dňovej zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie neboli maloobchodné prevádzky uzatvorené. V nadväznosti na vyššie uvedené si orgán dozoru ku tvrdeniu p. D., ktorá v e-maile zaslanom dňa 16.01.2023 okrem iného uviedla, že „*Akonáhle sa uvoľnili pandemické opatrenia, bol dohodnutý termín obhliadky a opravy, s ktorým zákazníčka súhlasila*“ osobitne dovoľuje poukázať na skutočnosť, že z dokladu Zápis o kontrole a odstránení závad reklamovaného výrobku zo dňa 02.02.2021 vyplynulo, že predmetná reklamácia spotrebiteľky bola vybavená účastníkom konania dňa 02.02.2021 opravou predmetného výrobku, t.j. účastník konania vybavil predmetnú reklamáciu spotrebiteľky ešte pred nadobudnutím účinnosti predmetnej vyhlášky. Orgán dozoru si pre úplnosť dovoľuje uviesť, že skutočnosť, že Uznesením vlády Slovenskej republiky č. 587 k návrhu na vyhlásenie núdzového stavu podľa čl. 5 ústavného zákona č. 227/2002 Z. z. o bezpečnosti štátu v čase vojny, vojnového stavu, výnimočného stavu a núdzového stavu v znení neskorších predpisov bol dňom 01.10.2020 na postihnutom území Slovenskej republiky vyhlásený núdzový stav, nezbavuje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav, nakoľko nadobudnutie účinnosti predmetného uznesenia nemalo za následok objektívne znemožnenie splnenia povinnosti ustanovenej § 18 ods. 4 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. V súvislosti s uvedeným má preto orgán dozoru za to, že p. D. zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnila, naopak, vyjadrenia uvádzané ako v e-maile zaslanom dňa 03.03.2022, tak i v e-maile zaslanom dňa 16.01.2023 potvrdzujú skutočnosti uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia

reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole, z vyjadrenia a z predložených dokladov.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nevybavením reklamácie spotrebiteľky v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľky priznaný jej zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľke vznikla ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nebola v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa oboznámená s výsledkom reklamačného konania, resp. nemala zjednanú nápravu reklamovanej vady, na základe čoho nemohla riadne užívať predmet reklamácie. Uvedeným konaním bolo dotknuté aj právo spotrebiteľky na ochranu jej ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Podľa právneho názoru orgánu dozoru sa v danom prípade nejednalo o menej závažné porušenie povinnosti, preto s prihliadnutím na charakter zisteného nedostatku nebol aplikovaný postup v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Taktiež je potrebné podotknúť, že ustanovenie § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ponecháva v diskrečnej

právomoci orgánu dozoru ako príslušného správneho orgánu rozhodnúť o jeho aplikovaní na ten ktorý prípad.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru 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/P/0234/01/2021**

dátum: **27.02.2023**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) 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 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: **Alza.cz a.s.**, Jankovcova 1522/53, Holešovice, 170 00 Praha 7, spisová značka: B 8573 vedená u Městského soudu v Praze, IČO: 27082440,

kontrola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. Ing. J. evidovaného pod č. 1124/2020 vykonaná dňa 13.10.2021 a dňa 03.11.2021 v prevádzke internetového obchodu www.alza.sk v spoločnosti Alza.sk s. r. o., Sliačska 1D, 831 02 Bratislava - mestská časť Nové Mesto, IČO: 36 562 939 na adrese Mlynské Nivy 5/A, Bratislava, kontrola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Mgr. S., evidovaného pod č. 1196/2020 vykonaná dňa 13.10.2021 a dňa 09.11.2021 v prevádzke internetového obchodu www.alza.sk v spoločnosti Alza.sk s. r. o., na adrese Mlynské Nivy 5/A, Bratislava a kontrola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. Mgr. J., evidovaného pod č. 890/2020 vykonaná dňa 29.10.2021 a dňa 12.11.2021 v prevádzke internetového obchodu www.alza.sk na adrese Mlynské Nivy 5/A, Bratislava,

pre porušenie zákazu predávajúcim

- **používať nekalé obchodné praktiky formou klamlivého konania** - keď v súvislosti s vykonanou kontrolou dňa 13.10.2021 a dňa 03.11.2021 bolo zistené, že spotrebiteľ p. Ing. J., si dňa 08.06.2020 objednal prostredníctvom internetovej stránky www.alza.sk výrobok – 1 ks Nosič bicyklov na ťažné zariadenie DOLPHIN 4 TŮV – 4 kolesá á 199,90 € /ks (objednávka č. 421661378 zo dňa 08.06.2020 zaslaná na e-mailovú adresu spotrebiteľa j. predmetom ktorej bol výrobok - Nosič bicyklov na ťažné zariadenie DOLPHIN 4 TŮV – 4 kolesá á 199,90 € /ks, Doručenie na predajňu – Banská Bystrica, Platba – Kartou v sume 1,79 €, Zľava na dopravu – pobočka – 1,00 €, ktorá tvorí prílohu k podnetu spotrebiteľa č. 1124/2020) s termínom dodania 17.07.2020 (uvedený termín vyplýva z dokladu screen objednávky zo systému predajcu, ktorá tvorí prílohu č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 03.11.2020), pričom dňa 22.07.2020 predávajúci na internetovej stránke www.alza.sk pri výrobku - Nosič bicyklov na ťažné zariadenie DOLPHIN 4 TŮV – 4 kolesá uvádzal informáciu Na sklade > 5 ks Môžete mať zajtra (printscreen vyobrazenia predmetnej internetovej stránky tvorí prílohu k podnetu spotrebiteľa č. 1124/2020). Pri výkone kontroly bola zo strany účastníka konania predložená e-mailová komunikácia so spotrebiteľom (ktorá tvorí prílohu č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 03.11.2021), z ktorej vyplynulo, že v čase od 21.07.2020 do 11.08.2020, výrobok - Nosič bicyklov na ťažné zariadenie DOLPHIN 4 TŮV, predávajúci nevedel spotrebiteľovi dodať, nakoľko nebol na sklade. Dňa 18.08.2020 predávajúci e-mailom zaslaným z adresy o. na adresu j. (predmetný e – mail tvorí

prílohu k podnetu spotrebiteľa č. 1124/2020) spotrebiteľa informoval, že na strane dodávateľa došlo k nepredvídanej zmene a predmetný tovar už nebude dostupný a nie sú schopní ho zabezpečiť. Podľa predloženého stavu zásob (stav zásob predmetného výrobku od júla do augusta tvorí prílohu č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 03.11.2021) a z dokladu screen objednávky zo systému predajcu bolo zistené, že výrobok - Nosič bicyklov na ťažné zariadenie DOLPHIN 4 TÜV bol v júli 2020 a v auguste 2020 dostupný na sklade „62 LCS“ v Senci (14 ks v júli 2020, 2 ks v auguste 2020) a na sklade „63 Úžice“ v Prahe (3 ks v júli 2020, 1 ks v auguste 2020), pričom spotrebiteľ mal vytvorenú objednávku, ktorá bola evidovaná na sklade „51VGP“ kde predmetný výrobok nebol do konca roka 2020 naskladnený. Objednávka č. 421661378 spotrebiteľa p. Ing. J. bola následne dňa 19.08.2020 stornovaná (uvedené vyplýva z dokladu – screen zo systému – storno objednávka, ktorí tvorí prílohu č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 03.11.2021) a dňa 21.08.2020 mu bola vrátená suma vo výške 200,69 € (uvedené vyplýva z dokladu – detail platby s dátumom vykonania 19.08.2020, ktorý tvorí prílohu k podnetu spotrebiteľa č. 1124/2020). Predávajúci tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal dňa 22.07.2020 na webovej stránke www.alza.sk nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o dostupnosti výrobku – Nosič bicyklov na ťažné zariadenie DOLPHIN 4 TÜV – 4 kolesá, a to i v súvislosti s objednávkou č. 421661378 spotrebiteľa p. Ing. J., kedy predmetná objednávka s deklarovaným termínom dodania 17.07.2020 mu bola dňa 19.08.2020 stornovaná z dôvodu nedostupnosti tovaru, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k dostupnosti produktu, t.j. nerešpektovaniu zákazu používať nekalé obchodné praktiky, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 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 neskorších predpisov,

pre porušenie povinností predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia** - v súvislosti s vykonanou kontrolou dňa 29.10.2021 a dňa 12.11.2021 bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci reklamáciu spotrebiteľa p. Mgr. J. uplatnenú dňa 15.06.2020 (Príjemka reklamácie č. ASRE20387 871r s dátumom príjmu 15.06.2020, ktorá tvorí prílohu č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 12.11.2021) zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Vysávač Bissell Vac & Steam Titanium v hodnote 178,90 € (zakúpeného dňa 08.06.2018 – Faktúra – daňový doklad – 5180620812 zo dňa 08.06.2018, avšak na predmetný výrobok - Vysávač Bissell Vac & Steam Titanium v hodnote 178,90 € si spotrebiteľ p. J. dňa 01.07.2019 uplatnil reklamáciu – Príjemka reklamácie č. ASRE19419968r zo dňa 01.07.2019, ktorá bola vybavená dňa 30.07.2019 – doklad – Výdajka reklamácie č. ASRE19419968r s dátumom vybavenia 30.07.2019, ktorý tvorí prílohu č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 12.11.2021 výmenou predmetného výrobku, za nový výrobok) vybavila dňa 12.07.2020 zamietnutím bez odborného posúdenia (v doklade Výdajka reklamácie č. ASRE20387871r s dátumom vybavenia 12.07.2020 sa síce uvádzal ako spôsob vybavenia: Oprava, avšak v skutočnosti bola predmetná reklamácia zamietnutá, nakoľko z dokladu Repair Center Repor, CASE id : 127587CZ sa v časti Diagnosis uvádzalo: *Zjistena zavadá: Ucpany a zaneseny filtr – nevysava necistoty, Nezarucni placena oprava: Zakaznik neschvalil cenovou nabidku, zarizeni zaslane bez opravy zpet*, ďalej bol predložený doklad - Cenová nabídka Číslo servisního

případu 127587CZ na sumu 1 229,30 Kč, ktorý tvorí prílohu č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 12.11.2021), čím došlo k porušeniu § 18 ods. 6 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,

- **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** – v súvislosti s vykonanou kontrolou dňa 13.10.2021 a dňa 09.11.2021 bolo zistené, že predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. Mgr. S., ktorá dňa 17.11.2020 v súlade s § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z., t.j. ešte pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy (e-mailom dňa 17.11.2020 zaslaným na e-mailovú adresu predávajúceho o., kde požiadala o vrátenie peňazí ihneď) odstúpila od zmluvy, predmetom ktorej bol tovar – 2 ks Aróma difuzér SIXTOL Aróma Difuzér Diamond Car do auta tmavo modrý 250 ml á 11,90/ks, Nehmotný produkt Doprava – Skalica – Mallého (Tesco), Platba - Kartou online 2,60 €, Nehmotný produkt Zľava na dopravu – 0,80 €, v celkovej hodnote 25,60 € (faktúra – daňový doklad – 5202108462 s zo dňa 05.11.2020), všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (účastník konania správneho orgánu predložil dobropis – Opravný daňový doklad – 6120239118 zo dňa 15.11.2020 na 1 ks tovar - Aróma difuzér SIXTOL Aróma Difuzér Diamond Car do auta tmavo modrý 250 ml v sume 11,90 €, ktorý tvorí prílohu č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 09.11.2021, ďalej doklad – detail transakcie zo dňa 18.12.2020 o úhrade dobropisu v sume 11,90 € na meno S., ktorý tvorí prílohu č. 5/A k inšpekčnému záznamu zo dňa 09.11.2021, ďalej dobropis – Opravný daňový doklad – 6120255242 zo dňa 01.12.2020 na 1 ks tovar - Aróma difuzér SIXTOL Aróma Difuzér Diamond Car do auta tmavo modrý 250 ml v sume 11,90 €, Nehmotný produkt Doprava – Skalica – Mallého (tesco), Platba – Kartou online v sume 2,60 €, Nehmotný produkt zľava na dopravu 0,80 €, ktorý tvorí prílohu č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 09.11.2021, ďalej doklad – detail transakcie č. 7001173318 zo dňa 18.12.2020 o úhrade dobropisu v sume 13,70 € na meno S., ktorý tvorí prílohu č. 6/A k inšpekčnému záznamu zo dňa 09.11.2021), 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 § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **1500 ,- €**, (slovom: jedentisícpäťsto 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-02340121.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.10.2021 a dňa 03.11.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „správny orgán“ alebo „orgán dozoru“) kontrolu v prevádzke internetového obchodu www.alza.sk v spoločnosti Alza.sk s. r. o., Sliačska 1D, 831 02 Bratislava - mestská časť Nové Mesto (od 04.10.2016 do 31.10.2021 Bottova 6654/7, 811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto), IČO:

36 562 939 (ďalej aj „spoločnosť Alza.sk s. r. o.“) na adrese Mlynské Nivy 5/A, Bratislava, pričom prevádzkovateľom internetového obchodu www.alza.sk a predávajúcim je spoločnosť Alza.cz a.s., Jankovcova 1522/53, Holešovice, 170 00 Praha 7, Česká republika, IČO: 270 82 440 (ďalej aj „účastník konania“), zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. Ing. J., evidovaného pod č. 1124/2020 a na dodržiavanie 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 aj „zákon č. 250/2007 Z. z.“), ktorej výsledok je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 13.10.2021 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 03.11.2021.

Dňa 13.10.2021 a dňa 09.11.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzke internetového obchodu www.alza.sk v spoločnosti Alza.sk s. r. o., Sliačska 1D, 831 02 Bratislava - mestská časť Nové Mesto (od 04.10.2016 do 31.10.2021 Bottova 6654/7, 811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto), IČO: 36 562 939 na adrese Mlynské Nivy 5/A, Bratislava, pričom prevádzkovateľom internetového obchodu www.alza.sk a predávajúcim je účastník konania, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Mgr. S., evidovaného pod č. 1196/2020 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 (ďalej aj „zákon č. 102/2014 Z. z.“), ktorej výsledok je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 13.10.2021 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 09.11.2021.

Dňa 29.10.2021 a dňa 12.11.2021 vykonali inšpektori SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzke internetového obchodu www.alza.sk v spoločnosti Alza.sk s. r. o., Sliačska 1D, 831 02 Bratislava - mestská časť Nové Mesto (od 04.10.2016 do 31.10.2021 Bottova 6654/7, 811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto), IČO: 36 562 939 na adrese Mlynské Nivy 5/A, Bratislava, pričom prevádzkovateľom internetového obchodu www.alza.sk a predávajúcim je účastník konania, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. Mgr. J., evidovaného pod č. 890/2020 a na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z., ktorej výsledok je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 29.10.2021 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 12.11.2021.

V súvislosti s vykonanou kontrolou dňa 13.10.2021 a dňa 03.11.2021 bolo zistené, že spotrebiteľ p. Ing. J., si dňa 08.06.2020 objednal prostredníctvom internetovej stránky www.alza.sk výrobok – 1 ks Nosič bicyklov na ťažné zariadenie DOLPHIN 4 TÜV – 4 kolesá á 199,90 € /ks (objednávka č. 421661378 zo dňa 08.06.2020 zaslaná na e-mailovú adresu spotrebiteľa j. predmetom ktorej bol výrobok - Nosič bicyklov na ťažné zariadenie DOLPHIN 4 TÜV – 4 kolesá á 199,90 € /ks, Doručenie na predajňu – Banská Bystrica, Platba – Kartou v sume 1,79 €, Zľava na dopravu – pobočka – 1,00 €, ktorá tvorí prílohu k podnetu spotrebiteľa č. 1124/2020) s termínom dodania 17.07.2020 (uvedený termín vyplýva z dokladu screen objednávky zo systému predajcu, ktorá tvorí prílohu č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 03.11.2020), pričom dňa 22.07.2020 predávajúci na internetovej stránke www.alza.sk pri výrobku - Nosič bicyklov na ťažné zariadenie DOLPHIN 4 TÜV – 4 kolesá uvádzal informáciu *Na sklade > 5 ks Môžete mať zajtra* (printscreen vyobrazenia predmetnej internetovej stránky tvorí prílohu k podnetu spotrebiteľa č. 1124/2020). Pri výkone kontroly bola zo strany účastníka konania predložená e-mailová komunikácia so spotrebiteľom (ktorá tvorí prílohu č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 03.11.2021), z ktorej vyplynulo, že v čase od 21.07.2020 do 11.08.2020, výrobok - Nosič bicyklov na ťažné zariadenie DOLPHIN 4 TÜV, predávajúci nevedel spotrebiteľovi dodať, nakoľko nebol na sklade. Dňa 18.08.2020 predávajúci e-mailom zaslaným z adresy o. na adresu j. (predmetný e – mail tvorí prílohu k podnetu spotrebiteľa

č. 1124/2020) spotrebiteľa informoval, že na strane dodávateľa došlo k nepredvídanej zmene a predmetný tovar už nebude dostupný a nie sú schopní ho zabezpečiť. Podľa predloženého stavu zásob (stav zásob predmetného výrobku od júla do augusta tvorí prílohu č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 03.11.2021) a z dokladu screen objednávky zo systému predajcu bolo zistené, že výrobok - Nosič bicyklov na ťažné zariadenie DOLPHIN 4 TŮV bol v júli 2020 a v auguste 2020 dostupný na sklade „62 LCS“ v Senci (14 ks v júli 2020, 2 ks v auguste 2020) a na sklade „63 Úžice“ v Prahe (3 ks v júli 2020, 1 ks v auguste 2020), pričom spotrebiteľ mal vytvorenú objednávku, ktorá bola evidovaná na sklade „51VGP“ kde predmetný výrobok nebol do konca roka 2020 naskladnený. Objednávka č. 421661378 spotrebiteľa p. Ing. J. bola následne dňa 19.08.2020 stornovaná (uvedené vyplýva z dokladu – screen zo systému – storno objednávka, ktorí tvorí prílohu č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 03.11.2021) a dňa 21.08.2020 mu bola vrátená suma vo výške 200,69 € (uvedené vyplýva z dokladu – detail platby s dátumom vykonania 19.08.2020, ktorý tvorí prílohu k podnetu spotrebiteľa č. 1124/2020). Predávajúci tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal dňa 22.07.2020 na webovej stránke www.alza.sk nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o dostupnosti výrobku – Nosič bicyklov na ťažné zariadenie DOLPHIN 4 TŮV – 4 kolesá, a to i v súvislosti s objednávkou č. 421661378 spotrebiteľa p. Ing. J., kedy predmetná objednávka s deklarovaným termínom dodania 17.07.2020 mu bola dňa 19.08.2020 stornovaná z dôvodu nedostupnosti tovaru, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k dostupnosti produktu, t.j. nerešpektovaniu zákazu používať nekalé obchodné praktiky.

V súvislosti s vykonanou kontrolou dňa 13.10.2021 a dňa 09.11.2021 bolo zistené, že predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. Mgr. S., ktorá dňa 17.11.2020 v súlade s § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z., t.j. ešte pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy (e-mailom dňa 17.11.2020 zaslaným na e-mailovú adresu predávajúceho o., kde požiadala o vrátenie peňazí ihneď) odstúpila od zmluvy, predmetom ktorej bol tovar – 2 ks Aróma difuzér SIXTOL Aróma Difuzér Diamond Car do auta tmavo modrý 250 ml á 11,90/ks, Nehmotný produkt Doprava – Skalica – Mallého (Tesco), Platba - Kartou online 2,60 €, Nehmotný produkt Zľava na dopravu – 0,80 €, v celkovej hodnote 25,60 € (faktúra – daňový doklad – 5202108462 s zo dňa 05.11.2020), všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (účastníka konania správneho orgánu predložil dobropis – Opravný daňový doklad – 6120239118 zo dňa 15.11.2020 na 1 ks tovar - Aróma difuzér SIXTOL Aróma Difuzér Diamond Car do auta tmavo modrý 250 ml v sume 11,90 €, ktorý tvorí prílohu č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 09.11.2021, ďalej doklad – detail transakcie č. 7001173361 zo dňa 18.12.2020 o úhrade dobropisu v sume 11,90 € na meno S., ktorý tvorí prílohu č. 5/A k inšpekčnému záznamu zo dňa 09.11.2021, ďalej dobropis – Opravný daňový doklad – 6120255242 zo dňa 01.12.2020 na 1 ks tovar - Aróma difuzér SIXTOL Aróma Difuzér Diamond Car do auta tmavo modrý 250 ml v sume 11,90 €, Nehmotný produkt Doprava – Skalica – Mallého (tesco), Platba – Kartou online v sume 2,60 €, Nehmotný produkt zľava na dopravu 0,80 €, ktorý tvorí prílohu č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 09.11.2021, ďalej doklad – detail transakcie č. 7001173318 zo dňa 18.12.2020 o úhrade dobropisu v sume 13,70 € na meno S., ktorý tvorí prílohu č. 6/A k inšpekčnému záznamu zo dňa 09.11.2021).

V súvislosti s vykonanou kontrolou dňa 29.10.2021 a dňa 12.11.2021 bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci reklamáciu spotrebiteľa p. Mgr. uplatnenú dňa 15.06.2020 (Prijemka reklamácie č. ASRE20387 871r s dátumom príjmu 15.06.2020, ktorá tvorí prílohu č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 12.11.2021) zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku –

Vysávač Bissell Vac & Steam Titanium v hodnote 178,90 € (zakúpeného dňa 08.06.2018 – Faktúra – daňový doklad – 5180620812 zo dňa 08.06.2018, avšak na predmetný výrobok - Vysávač Bissell Vac & Steam Titanium v hodnote 178,90 € si spotrebiteľ p. J. dňa 01.07.2019 uplatnil reklamáciu – Prijemka reklamácie č. ASRE19419968r zo dňa 01.07.2019, ktorá bola vybavená dňa 30.07.2019 – doklad – Výdajka reklamácie č. ASRE19419968r s dátumom vybavenia 30.07.2019, ktorý tvorí prílohu č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 12.11.2021 výmenou predmetného výrobku, za nový výrobok) vybavil dňa 12.07.2020 zamietnutím bez odborného posúdenia (v doklade Výdajka reklamácie č. ASRE20387871r s dátumom vybavenia 12.07.2020 sa síce uvádzal ako spôsob vybavenia: Oprava, avšak v skutočnosti bola predmetná reklamácia zamietnutá, nakoľko z dokladu Repair Center Repor, CASE id : 127587CZ sa v časti Diagnosis uvádzalo: *Zjistena zavađa: Ucpany a zaneseny filtr – nevysava necistoty, Nezarucni placena oprava: Zakaznik neschvalil cenovou nabidku, zarizeni zaslane bez opravy zpet*, ďalej bol predložený doklad - Cenová nabídka Číslo servisního případu 127587CZ na sumu 1 229,30 Kč, ktorý tvorí prílohu č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 12.11.2021).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., k porušeniu § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. a k porušeniu § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona č. 250/2007 Z. z. a zákona č. 102/2014 Z. z. bolo účastníkovi konania listom zo dňa 12.09.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej aj „oznámenie o začatí správneho konania“), doručené na adresu sídla účastníka konania dňa 16.09.2022.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Dňa 26.10.2022 prostredníctvom e-mailu zo dňa 26.10.2022, odoslaného z e-mailovej adresy L., bol správne mu orgánu zaslaný list označený ako „Oznámenie o začatí správneho konania“, v ktorom spoločnosť Alza.sk s. r. o., uviedla svoje vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania (č. k. D/P/0234/01/2021) zo dňa 12.09.2022 (ďalej aj „vyjadrenie“). V predmetnom vyjadrení sa uvádzalo, že spoločnosť Alza.sk s. r. o. v nadväznosti na Oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 12.09.2022, začatého na podklade kontrol vykonaných dňa 13.10.2021, 29.10.2021, 03.11.2021 a 12.11.2021 v kontrolovanej prevádzke Alza.sk s. r. o., na adrese Mlynské Nivy 5/A, Bratislava, v súvislosti s podnetmi spotrebiteľov č. 1124/2020, 1196/2020 a 890/2020, v ktorých distribútorom spotrebiteľmi zakúpených výrobkov prostredníctvom e-shopu alza.sk a jeho prevádzkovateľom je účastník konania, posíla vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania v nasledovnom znení: V prípade podnetu č. 1124/2020 sa spoločnosť Alza.sk s. r. o. snažila o všetkom spotrebiteľa riadne informovať. Došlo však k nepredvídateľnej situácii, kedy zo strany dodávateľa bol dátum doručenia výrobku viackrát menený až napokon došlo k oznámeniu o absolútnej nedostupnosti výrobku. Ich zámerom nebolo poškodiť spotrebiteľa a ani v ňom vyvolať rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, nakoľko produkt naozaj na skladoch mali a teda na stránke e-shopu www.alza.sk neuvádzali zavádzajúcu informáciu. K pochybeniu však došlo v momente chybného komunikácie príslušným zamestnancom a nečinnosti robota, ktorý má na starosti prepnutie skladu, ktorý má spotrebiteľ uvedený v objednávke, na sklad kde je výrobok skutočne dostupný. Pre zmiernenie následkov vzniknutej situácie okamžite vyhověli požiadavke spotrebiteľa pre vrátenie kúpnej ceny. V prípade podnetov č. 1196/2020 a 890/2020 sú si vedomí vytykaných pochybení, avšak ihneď po ich zistení pristúpili k vykonaniu krokov

smerujúcich k ich náprave a zmierneniu následkov. Spoločnosť Alza.sk s. r. o. sa snaží vždy ihneď po zistení nedostatkov pristúpiť k promptnému a riadnemu vykonaniu opatrení, ktoré sú jej uložené zo strany príslušnej SOI. Spoločnosť Alza.sk s. r. o. je vždy ochotná a otvorená pristúpiť k vyriešeniu situácií pro-zákaznícky. V prípade všetkých podnetov sa snažili príslušnej SOI poskytnúť maximálnu súčinnosť, predložiť vyjadrenia vrátane všetkých požadovaných dokumentov v zmysle inšpekčných záznamov. Spoločnosť Alza.sk s. r. o. prejavuje záujem o zmierlivé skončenie správneho konania, nakoľko cieľom spoločnosti Alza.sk s. r. o. je konať v súlade s platnými právnymi predpismi a poskytnúť správnomu orgánu súčinnosť v čo najvyššej miere. Zároveň sú plne súčinní v tomto konaní, čomu svedčí fakt, že sú odhodlaní riadiť sa záväznými pokynmi príslušnej SOI a tiež prijať všetky opatrenia, ktoré im budú uložené. Týmto skutkovými okolnosťami úctivo žiadajú správny orgán, aby pri rozhodovaní o uložení postihu prihliadol na bezpodmienečnú a okamžitú súčinnosť a ochotu spoločnosti Alza.sk s. r. o., konať podľa pokynov orgánu dozoru a bral na vyššie uvedené zreteľ ako na poľahčujúce okolnosti. Na záver dodávajú, že spoločnosť Alza.sk s. r. o. berie toto konanie v plnom rozsahu na vedomie, je si vedomá svojho pochybenia, vyvíja a naďalej aj bude vyvíjať úsilie na prijatie všetkých potrebných opatrení na vyriešenie situácie.

Nakoľko v správnom orgáne doručenom vyjadrení absentovalo meno, priezvisko ako i podpis osoby oprávnenej konať za spoločnosť Alza.sk s. r. o. (podľa výpisu z Obchodného registra Okresného súdu Bratislava I, štatutárnym orgánom spoločnosti Alza.sk s. r. o. je p. Mgr. A.), ako i vzhľadom k tomu, že predmetné správne konanie (č. k. D/P/0234/01/2021) je vedené voči spoločnosti Alza.cz a.s., Jankovcova 1522/53, Holešovice, 170 00 Praha 7, Česká republika, IČO: 270 82 440, spis. značka B 8573 vedená u Městského soudu v Praze správny orgán vyzval účastníka konania na predloženie vyjadrenia podpísaného samotným účastníkom konania, prípadne na predloženie plnomocenstva preukazujúceho oprávnenie spoločnosti Alza.sk s. r. o. zastupovať účastníka konania v správnom konaní vedenom na tunajšom správnom orgáne pod č. k. D/P/0234/01/2021, prípadne na predloženie generálneho plnomocenstva oprávňujúceho spoločnosť Alza.sk s. r. o. zastupovať spoločnosť Alza.cz a.s., Jankovcova 1522/53, Holešovice, 170 00 Praha 7, Česká republika, IČO: 270 82 440 aj v iných konaniach vedených Inšpektorátom SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj.

Dňa 10.01.2023 bol správnomu orgánu prostredníctvom e-mailu odoslaného z e-mailovej adresy L., zaslaný list zo dňa 10.01.2023 označený ako „Výzva na doplnenie podania – DOPLNENIE (ďalej len „list zo dňa 10.01.2023“) v ktorom sa uvádzalo, že spoločnosť Alza.sk s. r. o., v nadväznosti na Výzvu na doplnenie podania zo dňa 28.11.2022 v súvislosti s vyjadrením Alza.sk s. r. o. k Oznámeniu o začatí správneho konania vedeného pod č. k. D/P/0234/01/2021 (v liste zo dňa 10.01.2023 ďalej aj „podanie“) týmto poskytuje doplnenie podania v nasledovnom znení: Spotrebitelia v podnetoch č. 1124/2020, 1196/2020 a 890/2020 si u predávajúceho, účastníka konania zakúpili produkty, ktoré následne reklamovali u predávajúceho ktorým je účastník konania, prostredníctvom pobočky spoločnosti Alza.sk s. r. o., ktorá je oprávnená k príjmu a výdaju produktov z reklamačného konania a k vybavovaniu záležitostí ohľadom nedoručenia tovaru uplatnených zo strany spotrebiteľa vo vzťahu k predávajúcemu, ktorým je účastník konania. Preto si spoločnosť Alza.sk s. r. o. dovoľuje k daným podnetom uviesť svoje stanovisko. Vzhľadom na to, že účastník konania nedisponuje prevádzkou, či pobočkou na území Slovenskej republiky, spoločnosť Alza.sk s. r. o. dáva spotrebiteľom možnosť reklamovať produkty zakúpené prostredníctvom slovenského webu www.alza.sk aj v prípadoch, v ktorých je účastník konania predajcom. Je to mu tak z dôvodu, že prostredníctvom e-shopu www.alza.sk dochádza k dištančnému predaju produktov, kedy predajcom je účastník konania. Pričom účastník konania je 100%-ným vlastníkom spoločnosti Alza.sk s. r. o. Cieľom skupiny Alza je poskytnúť svojim zákazníkom čo najvyššiu mieru spokojnosti a prístupnosti svojich služieb. V prílohe e-mailu zo dňa 10.01.2023 bol správnomu

orgánu taktiež zaslaný doklad – poverenie zamestnanca zo dňa 01.12.2021 od spoločnosti Alza.sk s. r. o. pre p. L., na komunikáciu s kontrolnými úradmi a organizáciami v oblasti ochrany spotrebiteľských práv, vrátane zasielania vyjadrení v mene spoločnosti Alza.sk s. r. o.

V nadväznosti na správnom orgáne doručené vyjadrenie a list zo dňa 10.01.2023, ktoré boli správnom orgáne doručené od spoločnosti Alza.sk s. r. o. a to v elektronickej podobe bez autorizácie, ako i napriek nepredloženiu plnomocenstva preukazujúceho oprávnenie spoločnosti Alza.sk s. r. o. zastupovať účastníka konania v správnom konaní vedenom na tunajšom správnom orgáne pod č. k. D/P/0234/01/2021, správny orgán sa s prihladením na obsah vyššie uvedených podaní vysporiadal so skutočnosťami uvádzanými vo vyjadrení a v liste zo dňa 10.01.2023 nižšie v texte odôvodnenia tohto rozhodnutia.

Ďalej správny orgán prihladol aj na nasledovné doklady predložené orgánu dozoru v súvislosti s podnetmi spotrebiteľov (špecifikovaných vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia) predložených spoločnosťou Alza.sk s. r. o., v priebehu vykonanej kontroly.

V liste „Výzva na doručenie podkladových materiálov k podnetom spotrebiteľov č. 883/2020, 927/2020, 890/2020, 783/2020, 805/2020“ zo dňa 11.11.2021 (ďalej len „list zo dňa 11.11.2021“ (predmetný list tvorí prílohu č. príloha č. 19 k inšpekčnému záznamu do dňa 12.11.2021)) spoločnosť Alza.sk s. r. o. vo vzťahu k podnetu č. 890/2020 uviedla, že posledná reklamácia spotrebiteľa bola ukončená zamietnutím s ponukou platenej opravy. Dôvodom pre takéto riešenie bola skutočnosť, že s vysávačom nebolo zaobchádzané v súlade s manuálom. Vysávač nebol riadne udržiavaný a užívaný, keďže mal zanesený a upchatý filter. Spotrebiteľovi bola ponúknutá oprava s čím nesúhlasil. V tejto chvíli spoločnosť Alza.cz vykonáva maximum pre to, aby neprichádzalo k porušeniu zákona či iných právnych predpisov a zároveň si dovoľuje upozorniť, že ihneď po vykonaní kontroly začali prebiehať procesy k odstráneniu prípadných porušení. V prílohe listu zo dňa 11.11.2021 boli priložené k podnetu č. 890/2020 doklady objednávka, faktúra – daňový doklad 5180620812 (ktorá tvorí prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 12.11.2021, doklady všetkých prijatých RMA + doklady o vybavení (predmetné doklady tvoria prílohy č. 3, 4, 6, 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 12.11.2021, doklad – Cenová nabídka predmetný doklad tvorí prílohu č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 12.11.2021 s dokladom Repair Center Report. Spoločnosť Alza.sk s. r. o. v predmetnom liste zároveň uviedla vyjadrenie k podnetom evidovaných pod č. 883/2020, 927/2020, 783/2020, 805/2020, tieto však nie sú predmetom začatého správneho konania a z tohto dôvodu správny orgán vyjadrenie spoločnosti Alza.sk s. r. o. v predmetnom rozhodnutí neuvádza.

V liste „Výzva na doručenie podkladových materiálov k podnetom spotrebiteľov č. 1196/2020, 1230/2020, 1275/2020, 1310/2020, 1364/2020“ zo dňa 08.11.2021 (ďalej len „list zo dňa 08.11.2021“ (predmetný list tvorí prílohu č. 14 k inšpekčnému záznamu zo dňa 09.11.2021)) spoločnosť Alza.sk s. r. o. vo vzťahu k podnetu č. 1196/2020 uviedla, že v tomto prípade situácia vznikla zhodou niekoľkých nešťastných náhod. Najskôr prišlo k poškodeniu Alzaboxu v ktorom mala zákazníčka výrobky vyzdvihnúť. Keď bola o tom informovaná, chybou v logistickom procese prišlo k preprave časti objednávky na inú adresu. Zákazníčka najskôr objednávku stornovala, ale následne chcela vyzdvihnúť aspoň jej časť, čo už vzhľadom k internému nastaveniu procesu spracovania objednávok nebolo možné. Zákazníčke bol vystavený dobropis. V tejto chvíli spoločnosť Alza.cz vykonáva maximum pre to, aby neprichádzalo k porušeniu zákona či iných právnych predpisov a zároveň si dovoľuje upozorniť, že ihneď po vykonaní kontroly začali prebiehať procesy k odstráneniu prípadných porušení. V prílohe listu zo dňa 08.11.2021 bol priložený k podnetu č. 1196/2020 doklad o preplatení dobropisu (predmetný doklad tvorí prílohu č. 5/A k inšpekčnému záznamu zo dňa

09.11.2021). Spoločnosť Alza.sk s. r. o. v predmetnom liste zároveň uviedla vyjadrenie k podnetom evidovaných pod č. 1230/2020, 1275/2020, 1310/2020, 1364/2020, tieto však nie sú predmetom začatého správneho konania a z tohto dôvodu správny orgán vyjadrenie spoločnosti Alza.sk s. r. o. v predmetnom rozhodnutí neuvádza.

V liste „Výzva na doručenie podkladových materiálov k podnetom spotrebiteľov č. 1020/2020, 1066/2020, 1124/2020, 1129/2020, 1159/2020, 1191/2020“ zo dňa 03.11.2021 (ďalej len „list zo dňa 03.11.2021“ (predmetný list tvorí prílohu č. 16 k inšpekčnému záznamu zo dňa 03.11.2021)) spoločnosť Alza.sk s. r. o. vo vzťahu k podnetu č. 1124/2020 uviedla, že zákazník bol dňa 21.7 informovaný, že výrobok už nebude dostupný a bohužiaľ mu v tejto chvíli nie sú schopní ponúknuť vyhovujúcu alternatívu. Naskladnenie bolo následne naplánované na 24.07., respektíve 01.08. Zákazník následne zmenil adresu dodania kvôli dovolenke, potom bol informovaný o posunutej dostupnosti. 18.8. bolo zistené, že výrobok už nebude dostupný vôbec. Týmto sa zákazníkovi ponúkol alternatívny produkt. Výber takéhoto produktu bol z jeho strany podmienený zľavou 20%. Zákazníkovi bola ponúknutá nižšia kompenzácia, čo odmietol a trval na vrátení peňazí. Vzniknutá situácia v danom prípade vznikla chybou v logistických procesoch medzi spoločnosťou Alza.sk a dodávateľom. Popri vystavenom a predplatenom dobropise za zakúpený výrobok bola snaha so zákazníkom nájsť alternatívne riešenie vhodné pre obidve strany, ako napríklad ponúknutá finančná kompenzácia za nepríjemnosť, ale bezúspešne. V tejto chvíli spoločnosť Alza.cz vykonáva maximum pre to, aby neprichádzalo k porušeniu zákona či iných právnych predpisov a zároveň si dovoľuje upozorniť, že ihneď po vykonaní kontroly začali prebiehať procesy k odstráneniu prípadných porušení. V prílohe listu zo dňa 03.11.2021 bol priložený k podnetu č. 1124/2020 stav zásob medzi 8.6.2020 a 18.8.2020 (predmetný doklad tvorí prílohu č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 03.11.2021). Spoločnosť Alza.sk s. r. o. v predmetnom liste zároveň uviedla vyjadrenie k podnetom evidovaných pod č. 1020/2020, 1066/2020, 1129/2020, 1159/2020, 1191/2020, tieto však nie sú predmetom začatého správneho konania a z tohto dôvodu správny orgán vyjadrenie spoločnosti Alza.sk s. r. o. v predmetnom rozhodnutí neuvádza.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 13.10.2021, do inšpekčného záznamu zo dňa 29.10.2021, do inšpekčného záznamu zo dňa 03.11.2021, do inšpekčného záznamu zo dňa 09.11.2021 a do inšpekčného záznamu zo dňa 12.11.2021 osoba prítomná pri výkone kontroly p. L. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie a bude informovať vedenie spoločnosti.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný správny orgán, 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 správny orgán uvádza, že uvádzané tvrdenia nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav uvedený vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. K tvrdeniam, že v prípade podnetu č. 1124/2020 nebolo ich zámerom poškodiť spotrebiteľa a ani v ňom vyvolať rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, nakoľko produkt naozaj na skladoch mali a teda na stránke e-shopu www.alza.sk neuvádzali zavádzajúcu informáciu, pričom k pochybeniu došlo v momente chybnej komunikácie príslušným zamestnancom a nečinnosti robota, ktorý má na starosti prepnutie skladu, ktorý má spotrebiteľ uvedený v objednávke, na sklad kde je výrobok skutočne dostupný, správny orgán uvádza, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku vytýkaného nedostatku (napr. pochybenie zamestnanca). Taktiež pre posúdenie zisteného skutkového stavu nie je relevantné, že takéto konanie nebolo zámerom

predávajúceho. V danom prípade je relevantné, že predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal dňa 22.07.2020 na webovej stránke www.alza.sk nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o dostupnosti výrobku – Nosič bicyklov na ťažné zariadenie DOLPHIN 4 TÜV – 4 kolesá, a to i v súvislosti s objednávkou č. 421661378 spotrebiteľa p. Ing. J., kedy predmetná objednávka s deklarovaným termínom dodania 17.07.2020 mu bola dňa 19.08.2020 stornovaná z dôvodu nedostupnosti tovaru. Pre naplnenie skutkovej podstaty správneho deliktu nekalých obchodných praktík je podstatné, že uvedené konanie je spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Pre úplnosť je však potrebné podotknúť, že v prípade spotrebiteľa p. Ing. J., čo do výsledku reálne došlo zo strany predávajúceho ku klamlivému konaniu. Na margo tvrdení o promptnom riešení a spolupráci spoločnosti Alza.sk s. r. o. (resp. účastníka konania“) správny orgán uvádza, že 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.

Ku skutočnostiam uvádzaným v liste zo dňa 10.01.2023 si správny orgán dovoľuje poukázať na znenie ustanovenia § 19 ods. 1 Správneho poriadku, v zmysle ktorého *podanie možno urobiť písomne v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe, alebo ústne do zápisnice. Podanie vo veci samej urobené v elektronickej podobe bez autorizácie podľa osobitného predpisu o elektronickej podobe výkonu verejnej moci treba do troch pracovných dní doplniť v listinnej podobe, v elektronickej podobe autorizované podľa osobitného predpisu o elektronickej podobe výkonu verejnej moci, alebo ústne do zápisnice. Správny orgán na dodatočné doplnenie podania nevyzýva. Ak osobitný predpis ustanovuje povinnosť použiť na podanie určený formulár, podanie možno urobiť len použitím takého formulára.* Vzhľadom na citované ustanovenie je v záujme účastníka konania uskutočňovať v rámci správneho konania jednotlivé podania v súlade s citovaným ustanovením tak, aby správny orgán mohol na tieto podania prihliadať. Skutočnosť, že účastník konania je 100%-ným vlastníkom spoločnosti Alza.sk s. r. o. sama o sebe nepreukazuje oprávnenie spoločnosti Alza.sk s. r. o. podávať v mene účastníka konania vyjadrenia vo vedenom správnom konaní. Za týmto účelom slúži napríklad inštitút plnej moci (udelenej účastníkom konania pre subjekt, alebo osobu ktorá bude oprávnená konať v jeho mene). Taktiež správny orgán poukazuje, že je potrebné dodržať aj zákonom stanovenú formu, a to tak, že v prípade, ak je podanie urobené v elektronickej podobe bez autorizácie podľa osobitného predpisu o elektronickej podobe výkonu verejnej moci, treba ho do troch pracovných dní doplniť v listinnej podobe.

Ku skutočnostiam uvádzaným v liste zo dňa 11.11.2021, 08.11.2021 a 03.11.2021 správny orgán uvádza, že uvádzané skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona č. 250/2007 Z. z., resp. zákona č. 102/2014 Z. z. V nadväznosti k uvedenému správny orgán ku skutočnostiam uvádzaným v liste zo dňa 11.11.2021, k podnetu spotrebiteľa č. 890/2021 poukazuje, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať formálny postup riešenia reklamácie stanovený zákonom č. 250/2007 Z. z. V prípade, ak je reklamácia spotrebiteľa uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia (uvedené platí aj v prípade ak v rámci reklamačného konania dôjde počas plynutia záručnej doby k výmene výrobku za nový výrobok, kedy začína plynúť nová záručná doba). V predmetnom prípade bola reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 15.06.2020 (Príjemka reklamácie č. ASRE20387 871r s dátumom prijmu 15.06.2020, ktorá tvorí prílohu č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 12.11.2021)

zameraná na kvalitatívne nedostatky výrobku – Vysávač Bissell Vac & Steam Titanium vybavená dňa 12.07.2020 zamietnutím bez odborného posúdenia. Pre úplnosť správny orgán k dokladu ktorý v liste 11.11.2021 bol označený ako Odborné posúdenie s cenovou ponukou, poukazuje, že zákon č. 250/2007 Z. z. v § 18a cit. zákona zakotvuje náležitosti odborného posúdenia, ktoré sú stanovené taxatívne, pričom na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje tieto náležitosti sa neprihliada. Doklad s názvom Repair Center Repor, CASE id : 127587CZ, či doklad - Cenová nabídka Číslo servisního prípadu 127587CZ predmetné náležitosti v zmysle uvedeného zákonného ustanovenia však neobsahovali.

Ďalej správny orgán ku skutočnostiam uvádzaným v liste zo dňa 08.11.2021 k podnetu spotrebiteľa č. 1196/2020 poukazuje, že v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. 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; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. Uvedená lehota nebola dodržaná, pričom správny orgán tiež poukazuje, že za dodržiavanie uvedenej povinnosti účastník konania zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne skutočnosti vzniku vytýkaného nedostatku.

Ďalej správny orgán ku skutočnostiam uvádzaným v liste zo dňa 03.11.2021 k podnetu spotrebiteľa č. 1124/2020 poukazuje, že účastník konania ako predávajúci je povinný vo vzťahu k spotrebiteľom postupovať tak, aby nedochádzalo k porušovaniu zákazu používania nekalých obchodných praktík. Účastník konania v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal dňa 22.07.2020 na webovej stránke www.alza.sk nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o dostupnosti výrobku – Nosič bicyklov na ťažné zariadenie DOLPHIN 4 TÜV – 4 kolesá, a to i v súvislosti s objednávkou č. 421661378 spotrebiteľa p. Ing. J., kedy predmetná objednávka s deklarovaným termínom dodania 17.07.2020 mu bola dňa 19.08.2020 stornovaná z dôvodu nedostupnosti tovaru. Dostupnosť tovaru je jednou z kľúčových informácií, ktorú spotrebiteľ berie do úvahy pri jeho rozhodovaní sa o tom, či si produkt v ponuke predávajúceho zakúpi alebo nie. Ide o relevantný údaj determinujúci rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii, ktorý zohráva úlohu napríklad aj pri výbere daného produktu v ponuke predávajúceho na rozdiel od konkurenčných spoločností. Skutočnosť, že účastník konania mal spotrebiteľovi ponúkať kompenzáciu, ktorú spotrebiteľ neprijal, nemá na právne posúdenie zisteného protiprávneho skutkového stavu vplyv.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky.

Zákonnú definíciu pojmu obchodnej praktiky upravuje § 2 písm. p) zákona č. 250/2007 Z. z., podľa ktorého je ňou konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.

V zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

V zmysle § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

V zmysle § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníčkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona č. 250/2014 Z. z. ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

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.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z. z., zákona č. 102/2014 Z. z. alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom č. 250/2007 Z. z. má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur. Porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2, § 6 alebo § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. má orgán dohľadu, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 2 písm. a) sankcionovať pokutou od 300 do 16 500 eur.

Správny orgán v tejto súvislosti uvádza, že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Pri absencii výslovnej právnej úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle § 41 ods. 1 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon, v znení neskorších predpisov, podľa ktorého ak súd odsudzuje páchatel'a za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo zbiehajúcich sa trestných činov. Ak sú dolné hranice trestných sadzieb trestov odňatia slobody rôzne, je dolnou

hranicou úhrnného trestu najvyššia z nich. V zmysle vyššie uvedeného sa za najprísnejšie postihnutelný správny delikt bude považovať ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Vzhľadom k uvedenému má správny orgán za to, že najprísnejším postihnutelným správnym deliktom bude v danom prípade konanie, ktorým účastník konania porušil ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z., t.j. v danom prípade bola pokuta v súlade s absorpčnou zásadou uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.

So zreteľom k aplikácii ustanovenia § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. správny orgán poukazuje, že použitím nekalých obchodných praktík a nevybavením reklamácie v súlade s ustanovením § 18 ods. 6 došlo k oslabeniu právneho oslabenia spotrebiteľov, nakoľko týmto nebola poskytnutá úroveň ochrany garantovaná ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. Taktiež je potrebné podotknúť, že ustanovenie § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. ponecháva v diskrečnej právomoci orgánu dozoru ako príslušného správneho orgánu rozhodnúť o jeho aplikovaní na ten ktorý prípad. Vzhľadom na skutočnosť, že v danom prípade došlo k porušeniu zákazu používania nekalých obchodných praktík, ktoré predstavuje závažné protiprávne konanie vo vzťahu k spotrebiteľom a k uzavretiu reklamácie spotrebiteľa p. Mgr. J. bez potrebného odborného posúdenia, nebol daný inštitút aplikovaný.

Na základe zisteného skutkového stavu správny orgán dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v Inšpekčnom zázname zo dňa 13.10.2021 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 03.11.2021, ďalej zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 13.10.2021 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 09.11.2021 a zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 29.10.2021 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 12.11.2021, ďalej z vyjadrenia, z listu zo dňa 23.01.2023, z listu zo dňa 11.11.2021, z listu zo dňa 08.11.2021 a z listu 03.11.2021 a z predložených dokladov.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií správny orgán vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok, ktoré rešpektujú zákaz používania nekalých obchodných praktík. Použitím nekalej obchodnej praktiky, ktorá je zakázaná, boli porušené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom č. 250/2007 Z. z. Porušenie zákazu nekalých obchodných praktík, v dôsledku ktorého môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, hodnotí správny orgán ako závažné vzhľadom na možnosť privodenia ujmy spotrebiteľovi. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním došlo ku zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. Správny orgán opätovne zdôrazňuje, že informácia o dostupnosti produktu, je jednou z podstatných informácií, ktoré spotrebiteľ zohľadňuje pri svojom rozhodovaní o obchodnej transakcii. Spotrebiteľ totiž na základe informácie poskytnutej predávajúcim o dostupnosti produktu v internetovom obchode predávajúceho v domnení, že objednaný (resp. zakúpený) produkt mu bude doručený v ním predpokladanom čase (keďže tento je označený ako skladom) vynaloží finančné prostriedky, či uprednostní ponuku predávajúceho pred konkurenciou. V prípade, ak sa informácia

o dostupnosti prvotne ovplyvňujúca rozhodnutie spotrebiteľa zakúpiť produkt v internetovom obchode predávajúceho ukáže ako nepravdivá, spotrebiteľ nedisponuje ani zakúpeným produktom a v prípade uhradenia predmetného produktu, ani (do času ich vrátenia predávajúcim) finančnými prostriedkami za uhradený tovar.

Správny orgán taktiež prihliadol na to, že účelom zákonnej úpravy podmienajúcej zamietnutie vady doloženým odborným posúdením je poskytnúť spotrebiteľovi informácie umožňujúce mu objektívne posúdiť oprávnenosť zamietnutia reklamácie. Bez odborného posúdenia je spotrebiteľovi znemožnené posúdiť odôvodnenosť zamietnutia reklamácie predávajúcim, pričom zákonom predpísané poskytnutie kópie odborného posúdenia má nezastupiteľný význam v prípade uplatňovania ďalších práv spotrebiteľa v súvislosti so zamietnutou reklamáciou, kedy spotrebiteľovi sťažený postup domáhania sa ochrany svojich spotrebiteľských práv, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie. Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie a ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Správny orgán taktiež prihliadol ku skutočnosti, že 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 zadržiavaniu finančných prostriedkov spotrebiteľa, ktoré spotrebiteľ vynaložil na kúpu tovaru a tým aj k zásahu do jeho ekonomických záujmov. So zreteľom na čas trvania protiprávneho konania orgán dohľadu prihliadol na skutočnosť, že k odstúpeniu od zmluvy zo strany spotrebiteľky p. Mgr. S. došlo dňa 17.11.2020, pričom účastník konania vrátil spotrebiteľke platby za tovar - 2 ks Aróma difuzér SIXTOL Aróma Difuzér Diamond Car do auta tmavo modrý 250 ml á 11,90/ks, Nehmotný produkt Doprava – Skalica – Mallého (Tesco), Platba - Kartou online 2,60 €, Nehmotný produkt Zľava na dopravu – 0,80 €, v celkovej hodnote 25,60 € dňa 18.12.2020.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal správny orgán pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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.