

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/0073/01/2024**

dátum: **29.05.2025**

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. d) 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: **Lidl Slovenská republika, s.r.o.**, Prievozská 2, 821 09 Bratislava – mestská časť Ružinov, IČO: 35 793 783,

kontrola vykonaná dňa 14.05.2024 a dňa 17.07.2024 v prevádzkarni Lidl, Ružinovská 1F, 821 02 Bratislava, ktorú prevádzkuje účastník konania,

pre porušenie zákazu používania nekalých obchodných praktík formou klamlivého konania

- v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe vyjadrenia účastníka konania a predložených dokladov zistené, že účastník konania ako predávajúci prostredníctvom akciového letáku „LIDL Správna voľba“ platného od pondelka 11.03.2024 do nedele 17.03.2024, alebo do vypredania zásob, na strane č. 14 informoval spotrebiteľov o akciovej ponuke výrobku: *Morca-Della ochutená - rôzne druhy, 400g (v ponuke aj Morca Della Premium 400 g za 1,79 €)* v akciovej cene 1,49 € (1 kg = 3,73 €), pričom pri predmetnom výrobku sa pri cenovej informácii vyobrazenej v predmetnom akciovom letáku nachádzala uvedená aj prečiarknutá cena 3,15 €** a informácia o výške zľavy -52%. Podľa vysvetlivky uvedenej v spodnej časti strany č. 14 predmetného akciového letáku symbol „**“ znamená: „Zľava určená z najnižšej bežnej predajnej ceny, t.j. mimo akciových cien, zistených na základe porovnania cien dňa 20.02.2024.“ Po preskúmaní predložených dokladov a vyjadrenia účastníka konania, v ktorom uviedol, že *pri 75061901/7506193 Tatrakon Morca-della Chilli/Käsegeschmack 400 g prišlo k ľudskému pochybeniu zo strany Nákupu a mala byť vyobrazená stará cena 1,99**/1,49 – 1,99 bola najnižšia bežná predajná cena, t.j. mimo akciových cien, zistených na základe porovnania cien dňa 20.02.2024; vyobrazila sa chybné cena 3,15 €, ktorá patrí k Morca-Delle Premium a ide o administratívny omyl*; bolo zistené, že najnižšia bežná predajná cena, t.j. cena mimo akciových cien, zistených na základe porovnania cien dňa 20.02.2024 bola pre predmetný výrobok v skutočnosti vo výške 1,99 € (v pokladničnom doklade spoločnosti TESCO STORES SR, a.s., č. bloku: 3938 zo dňa 20.02.2024 výrobok MORCA DEL. CHIL. 400 g v hodnote 1,99 €/1 ks; v pokladničnom doklade spoločnosti Kaufland Slovenská republika v.o.s., č. bloku: 6022 zo dňa 20.02.2024 výrobok Mor. Della syr 400 g v hodnote 1,99 €/1 ks). Podľa predloženej cenovej evidencie bola v danom období (t.j. od 11.03.2024 do 17.03.2024) cena výrobku *Morca-Della ochutená - rôzne druhy, 400g* 1,49 eur. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania v akciovom letáku s názvom „LIDL Správna voľba“ platnom od pondelka 11.03.2024 do nedele 17.03.2024, alebo do vypredania zásob uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o bežnej predajnej cene výrobku *Morca-Della ochutená - rôzne druhy, 400g* ako i nesprávne, resp. nepravdivé percentuálne vyjadrenie výšky zľavy,

keď cena výrobku *Morca-Della ochutená - rôzne druhy, 400g*, ktorá bola uvedená v predmetnom akciovom letáku účastníka konania ako bežná predajná cena, t.j. mimo akciových cien (t.j. prečiarknutá cena 3,15 €), vzbudzovala dojem, že akciová cena vo výške 1,49 € je v porovnaní s bežnou predajnou cenou, t.j. mimo akciových cien, nižšia až o 52 %. Predávajúci tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o spôsobe výpočtu ceny, 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 použitia nekalých obchodných praktík.

Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k spôsobu výpočtu ceny, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. c)** v nadväznosti na ustanovenia **§ 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d)** 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 znení účinnom v čase porušenia,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **800,- €**, (slovom: osemsto 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-00730124.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 14.05.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni Lidl, Ružinovská 1F, 821 02 Bratislava, ktorú prevádzkuje spoločnosť Lidl Slovenská republika, s.r.o., Prievozská 2, 821 09 Bratislava - mestská časť Ružinov (podľa výpisu z obchodného registra bolo v období od 01.03.2024 do 28.02.2025 sídlo spoločnosti Ružinovská 1E, 821 02 Bratislava – mestská časť Ružinov), IČO: 35 793 783 (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 (právny predpis účinný do 30.06.2024; ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 348/2024, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 14.05.2024. Dňa 23.05.2024 bol tunajším inšpektorátom SOI zaehidovaný e-mail odoslaný dňa 22.05.2024 z e-mailovej adresy pravne@lidl.sk, v ktorom účastník konania uviedol svoje vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 348/2024 a prílohu ktorého tvoril (okrem iného) akciový leták „LIDL Správna voľba“ platný od pondelka 11.03.2024 do nedele 17.03.2024, alebo do vypredania zásob, cenová evidencia výrobku: Tatrakon Morca-della Retro s čili (artikel 7506191) a cenová evidencia výrobku: Tatrakon Morca-della Retro so syrom (artikel 7506193). Účastník konania dodatočne doplnil svoje vyjadrenie zo dňa 22.05.2024 prostredníctvom e-mailu odoslaného dňa 14.06.2024 z e-mailovej adresy pravne@lidl.sk na e-mailovú adresu tunajšieho inšpektorátu, ktorého prílohu tvorili (okrem iného) nasledovné doklady: fotokópia pokladničných dokladov zo dňa 20.02.2024 spoločnosti TESCO STORES SR, a.s. (č. bloku: 3938), spoločnosti Kaufland Slovenská republika v.o.s. (č. bloku: 6022) a spoločnosti BILLA s.r.o. (č. bloku: 2335). Následne dňa 17.07.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj opätovnú kontrolu v prevádzkarni Lidl, Ružinovská 1F, 821 02 Bratislava, ktorú prevádzkuje účastník konania, zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 348/2024, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 17.07.2024.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe vyjadrenia účastníka konania a predložených dokladov zistené, že účastník konania ako predávajúci prostredníctvom akciového letáku „LIDL Správna voľba“ platného od pondelka 11.03.2024 do nedele 17.03.2024, alebo do vypredania zásob, na strane č. 14 informoval spotrebiteľov o akciovej ponuke výrobku: *Morca-Della ochutená - rôzne druhy, 400g (v ponuke aj Morca Della Premium 400 g za 1,79 €)* v akciovej cene 1,49 € (1 kg = 3,73 €), pričom pri predmetnom výrobku sa pri cenovej informácii vyobrazenej v predmetnom akciovom letáku nachádzala uvedená aj prečiarknutá cena 3,15 €** a informácia o výške zľavy -52%. Podľa vysvetlivky uvedenej v spodnej časti strany č. 14 predmetného akciového letáku symbol „**“ znamená: „Zľava určená z najnižšej bežnej predajnej ceny, t.j. mimo akciových cien, zistených na základe porovnania cien dňa 20.02.2024.“ Po preskúmaní predložených dokladov a vyjadrenia účastníka konania, v ktorom uviedol, že *pri 75061901/7506193 Tatrakon Morca-della Chilli/Käsegeschmack 400 g prišlo k ľudskému pochybeniu zo strany Nákupu a mala byť vyobrazená stará cena 1,99**/1,49 – 1,99 bola najnižšia bežná predajná cena, t.j. mimo akciových cien, zistených na základe porovnania cien dňa 20.02.2024; vyobrazila sa chybné cena 3,15 €, ktorá patrila k Morca-Delle Premium a ide o administratívny omyl*; bolo zistené, že najnižšia bežná predajná cena, t.j. cena mimo akciových cien, zistených na základe porovnania cien dňa 20.02.2024 bola pre predmetný výrobok v skutočnosti vo výške 1,99 € (v pokladničnom doklade spoločnosti TESCO STORES SR, a.s., č. bloku: 3938 zo dňa 20.02.2024 výrobok MORCA DEL. CHIL. 400 g v hodnote 1,99 €/1 ks; v pokladničnom doklade spoločnosti Kaufland Slovenská republika v.o.s., č. bloku: 6022 zo dňa 20.02.2024 výrobok Mor. Della syr 400 g v hodnote 1,99 €/1 ks). Podľa predloženej cenovej evidencie bola v danom období (t.j. od 11.03.2024 do 17.03.2024) cena výrobku *Morca-Della ochutená - rôzne druhy, 400g* 1,49 eur. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania v akciovom letáku s názvom „LIDL Správna voľba“ platnom od pondelka 11.03.2024 do nedele 17.03.2024, alebo do vypredania zásob uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o bežnej predajnej cene výrobku *Morca-Della ochutená - rôzne druhy, 400g* ako i nesprávne, resp. nepravdivé percentuálne vyjadrenie výšky zľavy, keď cena výrobku *Morca-Della ochutená - rôzne druhy, 400g*, ktorá bola uvedená v predmetnom akciovom letáku účastníka konania ako bežná predajná cena, t.j. mimo akciových cien (t.j. prečiarknutá cena 3,15 €), vzbudzovala dojem, že akciová cena vo výške 1,49 € je v porovnaní s bežnou predajnou cenou, t.j. mimo akciových cien, nižšia až o 52 %. Predávajúci tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o spôsobe výpočtu ceny, 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 použitia nekalých obchodných praktík.

Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k spôsobu výpočtu ceny, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, v znení účinnom v čase porušenia, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 23.04.2025 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 24.04.2025.

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.

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril a zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 14.05.2024 osoba prítomná pri výkone kontroly - p. K. (zástupkyňa vedúceho prevádzky) uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Dňa 23.05.2024 bol tunajším inšpektorátom SOI zaevidovaný e-mail odoslaný dňa 22.05.2024 z e-mailovej adresy pravne@lidl.sk, v ktorom účastník konania uviedol nasledovné vyjadrenie: K podnetu spotrebiteľa č. 344/2024: spoločnosť Lidl mala v predaji výrobok s artiklovým číslom 7509314 Kurča celé a 2 kur. štvrte bol v akcii od 12.02.2024 do 18.02.2024 za cenu 2,29 EUR/kg. Zároveň spoločnosť Lidl predávala výrobok s artiklovým číslom 7500500 Kurča celé a 2 kuracie štvrte, ktorý je zaradený do sortimentu a predával sa v tom čase (22.02.2024) s cenou 3,39 EUR/kg, pričom tento výrobok bol zákazníčkovi aj naúčtovaný. S ohľadom na uvedené má účastník konania za to, že zákazníčkovi bola naúčtovaná správna cena za výrobok Kurča celé a 2 kur. štvrte.

K podnetu spotrebiteľa č. 348/2024: spoločnosť Lidl v prílohe posla predmetné reklamné letáky (KW12 (zahŕňa Jar platinum) a KW11 (zahŕňa Morca-Della). K stanoveniu cien uvedeným v letáku si účastník konania dovoľuje uviesť nasledovné:

- a) 7510379 Jar Platinum Plus 116 St – v letáku pri cene 59,99 jedna hviezdička znamená – Odporúčaná bežná maloobchodná predajná cena výrobcu,
- b) 75061901/7506193 Tatrakon Morca-della Chilli/Käsegeschmack 400g – v letáku pri cene 3,15 uvedené 2 hviezdičky znamenajú – Zľava určená z najnižšej bežnej predajnej ceny, t.j. mimo akciových cien, zistených na základe porovnania cien dňa 20.02.2024.

Cenovú evidenciu predmetných výrobkov účastník konania posla v prílohe tohto e-mailu.

Prílohu predmetného e-mailu (okrem iného) tvoril akciový leták „LIDL Správna voľba“ platný od pondelka 11.03.2024 do nedele 17.03.2024, alebo do vypredania zásob, cenová evidencia výrobku: Tatrakon Morca-della Retro s čili (artikel 7506191) a cenová evidencia výrobku: Tatrakon Morca-della Retro so syrom (artikel 7506193).

Účastník konania dodatočne doplnil svoje vyjadrenie zo dňa 22.05.2024 prostredníctvom e-mailu odoslaného dňa 14.06.2024 z e-mailovej adresy pravne@lidl.sk na e-mailovú adresu tunajšieho inšpektorátu, v ktorom uviedol, že v zmysle telefonického rozhovoru s inšpektorom SOI si dovoľuje doplniť svoje vyjadrenie zo dňa 22.05.2024:

K podnetu spotrebiteľa č. 344/2024: Požiadavka na doplnenie cenovej evidencie – spoločnosť Lidl si dovoľuje priložiť informácie z interného systému (2 výrobky – jeden normálny sortiment (Kura 2 a Kura 3) a akciový sortiment (Kura 1 a Kura 2). Z predložených obrázkov vyplýva, že uvedené platí pre všetky logistické centrá spoločnosti Lidl, vrátane Logistického centra Sereď, z ktorého je dodávaný tovar na kontrolovanú predajňu. Tak ako spoločnosť Lidl uviedla vo vyjadrení zo dňa 22.05.2024, zákazník u spoločnosti Lidl zakúpil výrobok v štandardnom sortimente, t.j. nie zľavnený výrobok (viď. Obr. Kura 3 a Kura 4).

K podnetu spotrebiteľa č. 348/2024: Spoločnosť Lidl opätovne posla leták za kalendárny týždeň 12. Predmetný výrobok – 7510379 Jar Platinum Plus 116 St sa nachádza na strane 17.

Vysvetlenie k určovaniu cien:

- pri 75061901/7506193 Tatrakon Morca-della Chilli/Käsegeschmack 400g prišlo k ľudskému pochybeniu zo strany Nákupu a mala byť vyobrazená stará cena 1,99**/1,49-1,99 bola najnižšia bežná predajná cena, t.j. mimo akciových cien, zistených na základe porovnania cien dňa 20.02.2024 (viď bločky v prílohe). Vyobrazila sa chybná cena 3,15, ktorá patrila k Morca-Delle Premium. Ide o administratívny omyl.
- pri 7510379 Jar Platinum Plus 116 St má orgán dozoru v prílohe potvrdený excel od dodávateľa.

Prílohu predmetného e-mailu (okrem iného) tvorili nasledovné doklady: fotokópia pokladničných dokladov zo dňa 20.02.2024 spoločnosti TESCO STORES SR, a.s. (č. bloku: 3938), spoločnosti Kaufland Slovenská republika v.o.s. (č. bloku: 6022) a spoločnosti BILLA s.r.o. (č. bloku: 2335).

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 17.07.2024 osoba prítomná pri výkone kontroly - p. K. (zástupkyňa vedúceho prevádzky) uviedla, že bola poučená.

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

K vyššie uvedeným vyjadreniam orgán dozoru uvádza, že účastník konania ani osoba prítomná pri výkone kontroly p. K. (zástupkyňa vedúceho prevádzky) svojimi vyjadreniami zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnili. K tvrdeniam účastníka konania týkajúcim sa výrobku s artiklovým číslom 7509314 Kurča celé a 2 kur. štvrte, výrobku s artiklovým číslom 7500500 Kurča celé a 2 kuracie štvrte a výrobku s artiklovým číslom 7510379 Jar Platinum Plus 116 St, orgán dozoru uvádza, že uvedené výrobky nie sú predmetom začatého správneho konania vedeného voči účastníkovi konania. Vzhľadom na uvedené orgán dozoru nepovažuje za potrebné vyjadrovať sa k tvrdeniam účastníka konania k podnetu spotrebiteľa č. 344/2024, ako ani k stanoveniu cien vo vzťahu k výrobku s artiklovým číslom 7510379 Jar Platinum Plus 116 St.

K tvrdeniu účastníka konania, že pri 75061901/7506193 Tatrakon Morca-della Chilli/Käsegeschmack 400g prišlo k ľudskému pochybeniu zo strany Nákupu a mala byť vyobrazená stará cena 1,99**/1,49-1,99 bola najnižšia bežná predajná cena, t.j. mimo akciových cien, zistených na základe porovnania cien dňa 20.02.2024; vyobrazila sa chybné cena 3,15, ktorá patrila k Morca-Delle Premium a ide o administratívny omyl, orgán dozoru uvádza, že účastník konania v tomto prípade uviedol iba príčinu vzniku nedostatku uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, ktorá je subjektívnou skutočnosťou a ktorá nezbavuje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. Orgán dozoru dodáva, že je zákonnou povinnosťou predávajúceho konať vždy tak, aby nedochádzalo k porušovaniu zákona o ochrane spotrebiteľa a iných právnych predpisov. Účastník konania zodpovedá za plnenie povinností, resp. zákazov stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, t.j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých došlo k ich porušeniu (ľudská chyba, administratívny omyl a pod.).

V zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, v znení účinnom v čase porušenia, predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Zákonnú definíciu pojmu obchodnej praktiky upravuje § 2 písm. p) zákona o ochrane spotrebiteľa, v znení účinnom v čase porušenia, podľa ktorého sa obchodnou praktikou rozumie 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 o ochrane spotrebiteľa, v znení účinnom v čase porušenia, sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

V zmysle § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, v znení účinnom v čase porušenia, sa za nekalú obchodnú praktikú považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

V zmysle § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, v znení účinnom v čase porušenia, sa obchodná praktika 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 uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody.

Účastník konania ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, v znení účinnom v čase porušenia, 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.

V súvislosti s prijatím zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 108/2024 Z. z.“), ktorým sa zrušuje zákon 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 znení zákona č. 397/2008 Z. z., zákona č. 318/2009 Z. z., zákona č. 575/2009 Z. z., zákona č. 508/2010 Z. z., zákona č. 301/2012 Z. z., zákona č. 132/2013 Z. z., zákona č. 437/2013 Z. z., zákona č. 102/2014 Z. z., zákona č. 106/2014 Z. z., zákona č. 151/2014 Z. z., zákona č. 199/2014 Z. z., zákona č. 373/2014 Z. z., zákona č. 273/2015 Z. z., zákona č. 391/2015 Z. z., zákona č. 170/2018 Z. z., nálezu Ústavného súdu Slovenskej republiky č. 271/2018 Z. z., zákona č. 198/2020 Z. z., zákona č. 186/2021 Z. z., zákona č. 455/2021 Z. z., zákona č. 208/2022 Z. z. a zákona č. 261/2023 Z. z., a ktorý nadobudol účinnosť 1. júla 2024, orgán dozoru poukazuje na ustanovenie § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. v zmysle ktorého *Dozor, dohľad alebo kontrola povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa predpisov účinných pred 1. júlom 2024 začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa zistené dozorom, dohľadom alebo kontrolou podľa prvej vety sa začnú a dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024* a na ustanovenie § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. v zmysle ktorého *konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024*.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených 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 z kontroly zo dňa 14.05.2024, v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 17.07.2024, z vyjadrenia účastníka konania a predložených dokladov.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, v znení účinnom v čase porušenia, prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že použitím nekalej obchodnej praktiky, ktorá je zakázaná, boli ohrozené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane

spotrebiteľa. Účastník konania v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o spôsobe výpočtu ceny, ktorá bola spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním došlo k 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. Po vyhodnotení charakteru nesprávnym spôsobom poskytnutých informácií o bežnej predajnej cene výroku ako i o percentuálnom vyjadrení výšky zľavy dospel správny orgán k záveru, že v danom prípade sa jedná o dôležité údaje, ktoré spotrebiteľ zohľadňuje pri kvalifikovanom rozhodovaní sa pri kúpe výrobku. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a 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 (porušenie zákazu používania nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého konania tak ako je špecifikované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia) nebol aplikovaný postup v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. V tejto súvislosti orgán dozoru zdôrazňuje, že použitie predmetného ustanovenia je fakultatívne, tzn. nie je obligatórnou povinnosťou správneho orgánu postupovať v zmysle cit. zákonného ustanovenia. Pri určovaní výšky pokuty správny orgán zároveň prihliadol na počet výrobkov, u ktorých bol vykonanou kontrolou zistený nedostatok špecifikovaný vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, t.j. v danom prípade sa jednalo o 1 druh výrobku. 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/0245/01/2023**

dátum: **29.05.2025**

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: **Just Mobile, s.r.o.**, Baltská 17, 821 07 Bratislava – mestská časť Podunajské Biskupice, IČO: 51 920 204,

kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 18.12.2023 a výzvy zo dňa 19.02.2024 a následne dňa 22.04.2024 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** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľovi p. J., ktorý odstúpil od zmluvy týkajúcej sa výrobku *Apple iPhone 14 Pro Max 256GB – Space Black* v hodnote 1 335,00 € (doklad Potvrdenie o prijatej objednávke JM24597-20233, doklad Faktúra – daňový doklad č. 2023135 s dátumom vystavenia 22.03.2023) dňa 23.03.2023 (prílohu podnetu spotrebiteľa tvorila fotokópia Formulára na odstúpenie od zmluvy zo dňa 23.03.2023 a fotokópia podacieho lístku pod podacím číslom VX598704946SK), 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 do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, 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 účinnom v čase porušenia,

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 účinnom v čase porušenia, 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-02450123.

O d ô v o d n e n i e

Prostredníctvom výzvy zo dňa 18.12.2023 a výzvy zo dňa 19.02.2024 vykonal inšpektor Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dohľadu“) kontrolu spoločnosti Just Mobile, s.r.o., Baltská 17, 821 07 Bratislava – mestská časť Podunajské Biskupice, IČO: 51 920 204 (ďalej len „účastník konania“), zameranú na dodržiavanie zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (právny predpis účinný do 30.06.2024; ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“), 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 (právny predpis účinný do 30.06.2024; ďalej len „zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. J., evidovaného pod č. 384/2023. Dňa 22.12.2023 a 25.02.2024 boli do elektronickej schránky tunajšieho inšpektorátu doručené doklady potrebné k došetreniu predmetného podnetu spotrebiteľa. Výsledok z vykonanej kontroly je zaznamenaný v inšpekčnom zázname zo dňa 22.04.2024 (spísanom v priestoroch Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj), ktorý bol doručený do aktivovanej elektronickej schránky kontrolovanej osoby 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 24.04.2024.

V súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľovi p. J., ktorý odstúpil od zmluvy týkajúcej sa výrobku *Apple iPhone 14 Pro Max 256GB – Space Black* v hodnote 1 335,00 € (doklad Potvrdenie o prijatej objednávke JM24597-20233, doklad Faktúra – daňový doklad č. 2023135 s dátumom vystavenia 22.03.2023) dňa 23.03.2023 (prílohu podnetu spotrebiteľa tvorila fotokópia Formulára na odstúpenie od zmluvy zo dňa 23.03.2023 a fotokópia podacieho lístku pod podacím číslom VX598704946SK), 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 do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

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 06.12.2024 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 06.12.2024.

Z dôvodu chyby v písaní v oznámení o začatí správneho konania správny orgán listom zo dňa 14.03.2025 „Oznámenie o začatí správneho konania – oprava“ upovedomil účastníka konania o oprave vyššie uvedeného oznámenia o začatí správneho konania. Predmetný list bol zaslaný do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania a doručený 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 14.03.2025.

V zmysle ust. § 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 14.12.2024 bol orgánu dohľadu prostredníctvom pošty doručený list označený ako „Vyjadrenie sa k oznámeniu o začatí správneho konania“ (ďalej len „Vyjadrenie zo dňa 14.12.2024“), v ktorom sa uvádzalo nasledovné: Účastník konania nesúhlasí so skutkovými zisteniami uvedenými v predmetnom oznámení. Podľa neho správny orgán vychádza z nesprávne zisteného skutkového stavu, ktorý je dôsledkom klamlivých skutočností uvádzaných spotrebiteľom. Účastník konania zastáva názor, že z jeho strany nedošlo k porušeniu ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. účinného do 30.06.2024. Pokiaľ spotrebiteľ odstúpil od zmluvy v súlade s ustanovením § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., na to, aby mu boli vrátené aj súvisiace platby mal povinnosť vrátiť späť objednaný tovar. K vráteniu tovaru zo strany spotrebiteľa nedošlo a vrátil iný tovar/inú vec, ako tú ktorá bola predmetom objednávky, a ktorá mu bola zaslaná. Uvedené bolo aj predmetom trestného konania vedeného Okresným riaditeľstvom v Čadci pod ČVS: ORP-251/CA-CA-2023, kde paradoxne oznámenie podal spotrebiteľ. V tomto konaní účastník konania podal podrobné vysvetlenie a neboli voči nemu vyvedené žiadne dôsledky. Účastník konania trestné oznámenie nepodával, keďže sa domnieval, že v tomto konaní sa skutok objasní, k čomu nedošlo, a tak je nútený podať trestné oznámenie, keďže má za to, že voči ich spoločnosti došlo k podvodu. Ďalej účastník konania vo svojom vyjadrení odkazuje na § 9 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z. Následne uvádza, že zo strany spotrebiteľa p. M. došlo k objednaní mobilného telefónu Apple iPhone 14 Pro Max 256 GB space black (ďalej ako „telefón“), ktorý bol riadne doručený p. M. a ten si ho prevzal, a to dňa 23.03.2023. V ten istý deň podľa tvrdenia p. M. tento telefón účastníkovi konania vrátil, bez toho, aby ho otvoril. Uvedené tvrdenia sú podľa účastníka konania klamlivé, keďže telefón musel byť dňa 23.03.2023 rozbalený, keďže v uvedený dátum bol aktivovaný. Dátum aktivovania telefónu účastníkovi konania poskytol autorizovaný servis Apple – SWISS. Tento servis účastníka konania aj informoval, že účastníkovi konania bola zaslaná atrapa telefónu, k čomu bola predložená fotodokumentácia. Ako dôkaz účastník konania uvádza Správu autorizovaného servisu Apple – SWISS, Dokumentáciu servisu. Podľa účastníka konania z uvedeného možno prijať záver o uvádzaní nepravdivých skutočností zo strany p. M.. Ak tvrdí, že účastníkovi konania hneď dňa 23.03.2023 vrátil telefón bez toho, aby ho rozbalil, potom predsa tento telefón nemohol byť v ten istý deň aktivovaný. V balení, ktoré bolo účastníkovi konania doručené zo strany p. M. sa nenachádzal ním zakúpený mobilný telefón, ale jeho napodobnenina. Ďalej účastník konania uvádza, že rovnako zo strany spotrebiteľa nedošlo k žiadnym námietkam voči vlastnostiam/kvalite tovaru. Slovenská obchodná inšpekcia vo svojom podaní uvádza *„všetky platby, ktoré od neho prijala na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, čím došlo k porušeniu § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z.“*. Uvedené tvrdenie podľa účastníka konania nezodpovedá zisteným skutočnostiam. Ak by aj došlo k vráteniu mobilného telefónu (nie napodobneniny) ten podľa tvrdení p. M. nebol rozbalený, a tak neboli identifikované žiadne nedostatky dodaného tovaru. V takomto prípade nevzniká nárok na vrátenie nákladov na poštovné. Účastník konania ďalej uvádza, že z uvedeného dôvodu, kedy existuje dôkazný prostriedok o aktivácii telefónu dňa 23.03.2024, t.j. v čase, kedy bol prevzatý a podľa spotrebiteľa bez rozbalenia vrátený, a teda nik s ním v daný deň nenakladal a nedisponoval okrem spotrebiteľa a prípadne dopravcu/poštovej služby možno prijať záver o klamaní zo strany spotrebiteľa. Spotrebiteľ v konaní predložil fotokópiu Formuláru na odstúpenie od zmluvy zo dňa 23.03.2023 a fotokópiu podacieho lístku pod podacím číslom VX598704946SK. Uvedené dôkazne prostriedky ale nepreukazujú, že došlo k vráteniu predmetného tovaru, ktorý bol spotrebiteľovi dodaný. S poukazom na uvedené účastník konania má za to, že v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. nedošlo k vzniku nároku na vrátenie peňazí. Správny orgán vychádzal

len z klamlivých tvrdení spotrebiteľa, kedy jeho tvrdenia sú vyvrátené predloženými dôkaznými prostriedkami.

Dňa 22.12.2023 bol do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dohľadu zo strany účastníka konania doručený list označený ako „Vyjadrenie k podnetu číslo 384/2023“ (ďalej len „Vyjadrenie zo dňa 22.12.2023“), v ktorom účastník konania uviedol nasledovné: Účastník konania posielal doklady, ktoré má. Odstúpenie od zmluvy musí pohl'adať, nakoľko ho v stanovenom termíne nenašli, nakoľko sa jedná o prípad staršieho dáta. Korešpondencia medzi p. M. a účastníkom konania neprebehla. K vráteniu peňazí nedošlo, nakoľko si p. M. nesplnil zákonnú povinnosť a namiesto telefónu poslal späť iba atrapu telefónu. Podľa vyjadrenia účastníka konania, p. M. je biely kôň nastrčený spoločnosťou ERSAN TRADE, s.r.o., (E-phone), IČO: 55 006 388. Hlavnú rolu v tomto prípade zastávajú osoby E. a J. (bývalý zamestnanec SOI). Ide o konkurenčný obchod so sídlom v Čadci. Adresu, na ktorú si p. M. objednal telefón (R...) je vzdialená iba 7 min. autom od adresy obchodu ERSAN TRADE, s.r.o., (E-phone) – J., Čadca. Adresa J.. Účastník konania sa pýta, prečo si telefón spotrebiteľ neobjednal tam, keď ho rovnako mali v ponuke. Účastník konania vo svojom vyjadrení pokračuje s tým, že adresa firmy Karpatské námestie 10A je iba virtuálna adresa e-shopu. Telefón bol aktivovaný 23.03.2023, presne v deň, kedy si ho p. M. vyzdvihol z pošty. Dátum aktivovania telefónu účastníkovi konania poskytol autorizovaný servis Apple – SWISS. Telefón bol poslaný do servisu SWISS, kde bolo zistené, že sa jedná o atrapu telefónu. Všetku potrebnú dokumentáciu vie poskytnúť spomenutý servis. Podľa účastníka konania sa jedná o podvod organizovanej skupiny. Ďalej účastník konania uviedol, že určite aj orgán dozoru zaregistroval v médiách na začiatku roka, že veľa zákazníkom boli poslané atrapy telefónov namiesto originálov. V médiách sa spomínali také firmy ako Datart, Nay, a pod. Účastník konania prikladá aj zoznam tel. čísel, ktoré ho kontaktovali, keď účastník konania odmietol komunikovať s p. M.. Väčšina čísel patrí J. alebo E.. Stačí si čísla vyhľadať na Googli alebo pomocou polície. Účastník konania sa ďalej pýta, prečo by ich kontaktovali tieto osoby, keby v tom neboli zapojené. Účastník konania ďalej uvádza, že sú korektný obchod, ktorý vždy vrátil peniaze zákazníkovi. Má o tom svedčiť aj 0 podnetov riešených cez SOI. Účastník konania navrhuje osobné stretnutie na adrese SOI v Bratislave, aby to všetko vyjasnili. Účastníka konania možno hocikedy kontaktovať na uvedenom tel. čísle.

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 zo dňa 14.12.2024 a vo vyjadrení zo dňa 22.12.2023 orgán dohľadu uvádza, že účastník konania svojimi vyjadreniami zistený protiprávny skutkový stav žiadnym právne relevantným spôsobom nespochybnil.

Z dokladov predložených orgánu dozoru účastníkom konania ako i samotným spotrebiteľom preukázateľne vyplynulo, že spotrebiteľ p. J. odstúpil od zmluvy týkajúcej sa výrobku *Apple iPhone 14 Pro Max 256GB – Space Black* v hodnote 1 335,00 € (doklad Potvrdenie o prijatej objednávke JM24597-20233, doklad Faktúra – daňový doklad č. 2023135 s dátumom vystavenia 22.03.2023) v zákonom stanovenej lehote (prílohu podnetu spotrebiteľa tvorila fotokópia Formulára na odstúpenie od zmluvy zo dňa 23.03.2023 a fotokópia podacieho lístku pod podacím číslom VX598704946SK), t.j. do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru (výrobok bol spotrebiteľovi doručený dňa 23.03.2023 (doklad – sledovanie zásielok – podacie číslo EB668546263SK), pričom odstúpenie od zmluvy bolo predávajúcemu doručené spolu so zakúpeným výrobkom dňa 27.03.2023, o čom svedčí výpis k sledovaniu zásielky č. VX598704946SK, ktorý predložil orgánu dozoru samotný spotrebiteľ. V danom prípade tak bol účastník konania ako predávajúci povinný 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, t.j. finančnú čiastku vo výške 1 335,00 €, a to

najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Vrátenie uvedených finančných prostriedkov však ku dňu vydania tohto rozhodnutia účastník konania nepreukázal. Účastník konania vo svojom vyjadrení poukázal na znenie § 9 ods. 5 a skutočnosť, že zo strany spotrebiteľa mala byť účastníkovi konania zaslaná atrapa telefónu, čo mala preukazovať Správa autorizovaného servisu Apple – SWISS. Účastník konania dňa 25.02.2024 predložil orgánu dozoru Servisný protokol č. SK23KEAPL01696 zo dňa 13.04.2023 spolu s fotodokumentáciou zariadenia, z ktorých však vyplýva iba skutočnosť, že dňa 13.04.2023 bol do autorizovaného servisného centrum SWISS prijaté zariadenie Apple iPhone 14 Pro Max 256GB Space Black. V predmetnom protokole sa nachádza podrobný popis závady, avšak nevyplýva z neho, že by spotrebiteľ účastníkovi konania zaslal pri odstúpení od zmluvy iba atrapu telefónu. Len pre úplnosť orgán dozoru v tejto súvislosti uvádza, že správne orgánu nebol predložený žiadny iný relevantný doklad, ktorým by účastník konania preukázal ním uvádzané skutočnosti. Ak sa účastník konania ako predávajúci domnieva, že mu spotrebiteľ pri odstúpení od zmluvy nevrátil pôvodný výrobok, resp. mu bola vrátená len atrapa, čím mu mohla byť spôsobená škoda, je predávajúci oprávnený obrátiť sa so svojim nárokom na súd. V prípade podozrenia zo spáchania trestného činu má účastník konania zároveň možnosť obrátiť sa na orgány činné v trestnom konaní. Orgán dozoru si zároveň dovoľuje dodať, že mu neprináleží skúmať otázku, či vrátený výrobok je pôvodným výrobkom alebo len atrapou. Slovenská obchodná inšpekcia je vecne príslušná len 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.

K tvrdeniu účastníka konania, ktorý uvádza, že spotrebiteľovi nevzniká nárok na vrátenie nákladov na poštovné z dôvodu neidentifikovania žiadnych nedostatkov dodaného tovaru, si orgán dozoru dovoľuje poukázať na ustanovenie § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru. 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. V zmysle § 10 ods. 7 cit. zákona okrem povinností uvedených v odsekoch 1, 3 až 5 a § 9 ods. 3 uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy nesmie mať za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa. V prípade odstúpenia od zmluvy spotrebiteľom v režime zákona č. 102/2014 Z. z. dochádza k zániku zmluvy ex tunc, teda od počiatku, pričom zmluvné strany sú povinné si vrátiť poskytnuté plnenia. V zmysle § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z.z. pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci súhlasil, že ich bude znášať sám, alebo ak si nesplnil povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. i).

Na záver si orgán dozoru v súvislosti s vyjadrením účastníka konania, že existuje dôkazný prostriedok o aktivácii telefónu dňa 23.03.2024, čo svedčí o klamaní zo strany spotrebiteľa, dovoľuje podporne poukázať na dôvodovú správu k zákonu č. 102/2014 Z. z., v ktorej je uvedené, že právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu je pre spotrebiteľa garantované z dôvodu, že v prípade predaja na diaľku spotrebiteľ nemôže tovar pred uzatvorením zmluvy vidieť a preto by mal mať možnosť otestovať a skontrolovať tovar, ktorý kúpil, v rozsahu potrebnom na zistenie povahy, charakteristik a fungovania tovaru, podobne ako pri kúpe v „kamennom“ obchode. Z tohto dôvodu prípadné rozbalenie tovaru spotrebiteľom nemožno považovať za dôvod vylučujúci právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy.

V zmysle § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z., v znení účinnom v čase porušenia, ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru.

V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., v znení účinnom v čase porušenia, 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 povinnosti podľa § 9 ods. 1 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.

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 na základe výzvy zo dňa 18.12.2023 a výzvy zo dňa 19.02.2024, v súvislosti s vykonanou kontrolou dňa 22.04.2024, z predložených dokladov a vyjadrení účastníka konania (tzn. vyjadrenie zo dňa 22.12.2023 a vyjadrenie zo dňa 14.12.2024).

V zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., v znení účinnom v čase porušenia, orgán dohľadu pri určení výšky pokuty prihliadol najmä na závažnosť zisteného protiprávneho konania a následky protiprávneho konania. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dohľadu 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. V prípade nedodržania zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., v znení účinnom v čase porušenia, dochádza k neoprávnenému zadržiavaniu 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 platbu prakticky až do vydania tohto rozhodnutia. Okrem vyššie uvedených kritérií bola pri určovaní výšky sankcie zohľadnená aj hodnota tovaru, ktorý bol v danom prípade predmetom odstúpenia spotrebiteľa od zmluvy (tzn. jednalo sa o tovar v celkovej hodnote 1 335,00 eur). 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.