

**Slovenská obchodná inšpekcia,
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre
pre Nitriansky kraj
p. schr. 49/A, Staničná 9, 950 50 Nitra**

Číslo: D/0044/04/22

V Nitre dňa 21.12.2022

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej I SOI v Nitre), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 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, § 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 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 s obchodným menom: **Vigor life s. r. o.**
sídlo: **Hlavná 22, 943 01 Štúrovo**
IČO: **53 444 931**

na základe kontroly vykonanej dňa 08.08.2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, Nitra

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 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** – v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 283/2022 bolo v čase kontroly dňa 08.08.2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, nakoľko spotrebiteľ odstúpil od zmluvy, ktorú uzavrel s účastníkom konania na diaľku (objednávka č. 15031-102638 zo dňa 03.01.2022, uskutočnená prostredníctvom internetového obchodu www.vigorshop.sk, tovar: Vigor EM010 HEPA Bezvreckový vysávač 1000 W, v celkovej hodnote s dopravou 43,00 €), v zákonom stanovenej lehote, t. j. do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru a zároveň zaslal tovar späť účastníkovi konania spolu s odstúpením od zmluvy, ktoré bolo účastníkovi konania doručené v súlade s ustanovením § 8 ods. 3 vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z. dňa 05.01.2022, t. j. dňom jeho odoslania predávajúcemu (zásielka s podacím číslom DA137581068SK zaslaná prostredníctvom Slovenskej pošty dňa 05.01.2022), keďže zásielka, ktorou si spotrebiteľ uplatnil svoje právo na odstúpenie od zmluvy, predávajúci neprevzal v odbernej lehote,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 15 ods. 1 písm. a) v nadväznosti na § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov p o k u t u vo výške 500,- € (slovom päťsto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 08.08.2022 vykonali inšpektori SOI kontrolu v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, Nitra, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 283/2022 v zmysle 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, 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, zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z., 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.“) a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. Inšpekčný záznam zo dňa 08.08.2022 bol účastníkovi konania elektronicky doručený dňa 16.08.2022.

V čase kontroly dňa 08.08.2022 bolo v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 283/2022 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom internetového obchodu www.vigorshop.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, objednal tovar: Vigor EM010 HEPA Bezvreckový vysávač 1000 W, v celkovej hodnote s dopravou 43,00 €. Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí faktúra č. 612200029 zo dňa 03.01.2022, na ktorej sa nachádza ručne napísaný text, kde spotrebiteľ uviedol, že nie je spokojný s vysávačom a prosí peniaze naspäť. Text je podpísaný spotrebiteľom.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 283/2022 bolo v čase kontroly dňa 08.08.2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, nakoľko spotrebiteľ odstúpil od zmluvy, ktorú uzavrel s účastníkom konania na diaľku (objednávka č. 15031-102638 zo dňa 03.01.2022, uskutočnená prostredníctvom internetového obchodu www.vigorshop.sk, tovar: Vigor EM010 HEPA Bezvreckový vysávač 1000 W, v celkovej hodnote s dopravou 43,00 €), v zákonom stanovenej lehote, t. j. do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru a zároveň zaslal tovar späť účastníkovi konania spolu s odstúpením od zmluvy, ktoré bolo účastníkovi konania doručené v súlade s ustanovením § 8 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. dňa 05.01.2022, t. j. dňom jeho odoslania predávajúcemu (zásielka s podacím číslom DA137581068SK zaslaná prostredníctvom Slovenskej pošty dňa 05.01.2022), keďže zásielka, ktorou si spotrebiteľ uplatnil svoje právo na odstúpenie od zmluvy, predávajúci neprevzal v odbernej lehote (poštový podací lístok č. DA137581068SK zo dňa 05.01.2022 a výpis zo sledovania zásielky Slovenskej pošty s podacím číslom DA137581068SK tvoria prílohu spotrebiteľského podnetu).

Dňa 22.07.2022 bol na I SOI v Nitre doručený e-mail (príloha č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 08.08.2022), v ktorom manažér internetového obchodu www.vigorshop.sk uviedol, že spotrebiteľ nekomunikoval, nie je komunikácia, a tak spotrebiteľovi nebola vrátená čiastka 43,00 €. Prílohou e-mailu zo dňa 22.07.2022 bola objednávka č. č. 15031-102638 zo dňa 03.01.2022 a printscreen e-mailovej schránky kontakt@vigorshop.sk, v ktorej účastník konania neviduje komunikáciu z e-mailovej adresy m.....@gmail.com, ktorú má priradenú k predmetnej objednávke spotrebiteľa.

Dňa 18.08.2022 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k inšpekčnému záznamu, v ktorom okrem iného uviedol, že mu je veľmi ľúto za nepríjemnosti spotrebiteľa. Cieľom účastníka konania je poskytovať svojim zákazníkom kvalitný tovar za dostupné ceny a poskytovať rýchly a spoľahlivý zákaznícky servis. V tomto prípade zlyhali na strane zákazníckeho servisu. Keďže sa účastník konania o prípade dozvedel, pokúsil sa skontaktovať so zákazníčkou e-mailom za účelom zistenia informácie, akým spôsobom jej môžu vrátiť peniaze. Nakoniec zastihol zákazníčku telefonicky a dohodli sa, že jej pošlú peniaze späť bankovým prevodom v pondelok 22.08.2022. Zároveň účastník konania priznal, že urobili chybu a/alebo nesprávne pochopili príslušné zákony (napr. pracovné a kalendárne dni). Taktiež uviedol, že ho tento prípad mrzí a neustále pracujú na procesoch, aby svojim zákazníkom poskytlí najlepšie služby.

Listom, ktorý bol na I SOI v Nitre doručený dňa 06.10.2022, spotrebiteľ oznámil, že peniaze mu už boli poslané na účet.

K tomu správny orgán uvádza, že medzi účastníkom konania a spotrebiteľom došlo k uzavretiu kúpnej zmluvy na diaľku podľa 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 (objedávka č. 15031-102638 zo dňa 03.01.2022, uskutočnená prostredníctvom internetového obchodu www.vigorshop.sk, tovar: Vigor EM010 HEPA Bezvreckový vysávač 1000 W, v celkovej hodnote s dopravou 43,00 €). Spotrebiteľ využil možnosť odstúpiť od zmluvy v lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, ktorú mu umožňuje ustanovenie § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z., pričom zaslal tovar späť účastníkovi konania spolu s odstúpením od zmluvy, a to na adresu: Vigor LIFE s.r.o., Bratislavská 1803, 945 01 Komárno. V zmysle všeobecných obchodných podmienok internetového obchodu www.vigorshop.sk (príloha č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 08.08.2022) účastník konania požaduje pri odstúpení od zmluvy, aby bol tovar zaslaný na adresu: Vigor Life s.r.o., Bratislavská 1803, Komárno 945 01. Zásielku s podacím číslom DA137581068SK, ktorou si spotrebiteľ uplatnil svoje právo na odstúpenie od zmluvy, však účastník konania neprevzal v odbernej lehote. V súlade s ustanovením § 8 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. bolo odstúpenie od zmluvy účastníkovi konania doručené dňa 05.01.2022, t. j. dňom jeho odoslania predávajúcemu.

Podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., 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

- a) prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru,
- b) uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo
- c) uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

Podľa § 8 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. sa pri pochybnostiach o doručení spotrebiteľom odoslané oznámenie o odstúpení od zmluvy považuje za doručené uplynutím času primeraného použitému spôsobu doručovania, ak spotrebiteľ vie preukázať jeho odoslanie na adresu oznámenú spotrebiteľovi predávajúcim v súlade s § 3 ods. 1 písm. b) až d) alebo na adresu, ktorej zmena bola spotrebiteľovi náležite oznámená predávajúcim po uzavretí zmluvy. Ak poštovú zásielku, ktorej obsahom je oznámenie o odstúpení od zmluvy, nemožno dodať predávajúcemu z dôvodov podľa osobitného predpisu, oznámenie o odstúpení od zmluvy sa považuje za doručené dňom jeho odoslania predávajúcemu na adresu podľa prvej vety.

Osobitným predpisom, na ktorý ustanovenie § 8 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. je zákon č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

Podľa § 34 ods. 3 písm. b) zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, poštovú zásielku nemožno dodať adresátovi, ak adresát poštovú zásielku neprevzal v odbernej lehote.

Podľa § 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.

Zároveň správny orgán uvádza, že vrátenie všetkých platieb spotrebiteľovi po uplynutí zákonnej lehoty na ich vrátenie stanovenej v ustanovení § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za spáchaný správny delikt uvedený vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, nakoľko následné odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon č. 102/2014 Z. z..

Účastník konania ako predávajúci, to znamená osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky alebo predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Za zistený nedostatok a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 102/2014 Z. z., citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. D/0044/04/22 zo dňa 28.11.2022 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 01.12.2022.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k dôvodom konania do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

Nakoľko účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti, ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené porušenie zákona, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 08.08.2022, ktorý považuje za nepochybne zistený.

V zmysle § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z..

Podľa § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. a) pokutu od 300 do 16 500 eur.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. prihliadnuté na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy.

Správny orgán vzal do úvahy, že účastník konania nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. V prípade nedodržania maximálnej zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., dochádza k neoprávnenému zadržaniu finančných prostriedkov spotrebiteľa, ktoré spotrebiteľ vynaložil na kúpu tovaru a tým aj k ohrozeniu jeho ekonomických záujmov. Súčasne správny orgán prihliadol aj na dĺžku trvania protiprávneho stavu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje správny orgán 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.