

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, § 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: Jozef Uhrík - PARFUMBIZNIS  
miesto podnikania: Saratovská ul. 2926/21, 934 05 Levice  
IČO: 47 834 439

na základe kontroly vykonanej dňa 17.12.2020 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná č. 9, 950 50 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. 587/2020 bolo dňa 17.12.2020 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, nakoľko spotrebiteľ z dôvodu nedodania objednaného tovaru odstúpil od zmluvy, ktorú uzavrel s účastníkom konania na diaľku (objednávka č. 319 zo dňa 26.03.2020, tovar: jednorazové 6-vrstvové rúško FFP2 100 kusov v balení, v celkovej hodnote 170,00 €), a to prostredníctvom e-mailu zo dňa 16.04.2020,

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 300,- € (slovom tristo eur).

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 17.12.2020 bol v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj spísaný inšpektormi Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpekčný záznam o výsledku vykonanej kontroly, ktorá bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. 587/2020 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 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.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 587/2020 bolo dňa 17.12.2020 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom internetového obchodu [www.zpohodliadomova.sk](http://www.zpohodliadomova.sk), ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, objednal tovar: jednorazové 6-vrstvové rúško FFP2 100 kusov v balení, v celkovej hodnote 170,00 €. Objednávka č. 319 zo dňa 26.03.2020 tvorí prílohu podnetu (platba: prevod na účet).

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 587/2020 bolo dňa 17.12.2020 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, nakoľko spotrebiteľ z dôvodu nedodania objednaného tovaru odstúpil od zmluvy, ktorú uzavrel s účastníkom konania na diaľku (objednávka č. 319 zo dňa 26.03.2020, tovar: jednorazové 6-vrstvové rúško FFP2 100 kusov v balení, v celkovej hodnote 170,00 €), a to prostredníctvom e-mailu zo dňa 16.04.2020.

Prílohu inšpekčného záznamu zo dňa 17.12.2020 tvoria nasledovné doklady, ktoré účastník konania zaslal na I SOI v Nitre: objednávka spotrebiteľa č. 319 zo dňa 26.03.2020 v hodnote 170,00 € (v časti história stavov objednávky je uvedené, že objednávka bola odoslaná dňa 04.04.2020); doklad o úhrade sumy 170,00 € spotrebiteľom dňa 26.03.2020; komunikácia spotrebiteľa s predávajúcim prostredníctvom e-mailu, kde v e-maile zo dňa 16.04.2020 spotrebiteľ uviedol, že odstupuje od zmluvy, nakoľko mu zakúpený tovar nebol dodaný. Spotrebiteľ zároveň požiadal o vrátenie peňazí.

Inšpekčný záznam zo dňa 17.12.2020 bol zaslaný účastníkovi konania spolu so sprievodným listom zo dňa 17.12.2020, pričom účastníkovi konania bol doručený dňa 11.01.2021.

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/0048/04/20 zo dňa 28.05.2021, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 02.06.2021.

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 vyjadril e-mailom, ktorý bol na I SOI v Nitre doručený dňa 09.06.2021. Vo svojom vyjadrení účastník konania uvádza, že sa mu v roku 2020 v čase prvej vlny korony neočakávane nahrnulo veľa objednávok na rúška, ktoré mal v celkom dostupných cenách, čo považuje zrejme za chybu, lebo potom nestíhal reagovať na všetky požiadavky zákazníkov včas, hlavne na e-mailovú komunikáciu. Prednostne komunikoval so zákazníkmi telefonicky od rána takmer do večera, neustále objednával tovar. Avšak potom nastal problém s dodávateľom, lebo korona uzavrela určité oblasti v európskych krajinách a dodávateľ tak nemohol expedovať objednaný tovar, takže peniaze za objednaný tovar boli účastníkovi konania vrátené. Dodávateľ poslal zoznam objednávok, ktoré kvôli uzávere skladu nebude schopný doručiť a museli sa tak náhle stornovať niektoré objednávky. Objednávka pána E. I. ale medzi tými v zozname nebola, preto sa považovala za vybavenú a pokladala sa za to, že stihla byť expedovaná ešte pred problémami v tej krajine. E-mail s odstúpením od zmluvy, ktorý spotrebiteľ síce poslal v apríli, si účastník konania všimol až omnoho neskôr, keďže e-mailom taktiež chodili objednávky, dopyty na termíny doručenia a pod. Týchto e-mailov však bolo podľa účastníka konania veľmi veľa, takže na niektoré odpovedal aj s trojmesačným meškaním. Pán I. kontaktoval účastníka konania na sklonku augusta alebo septembra 2020 s tým, že chce, aby mu boli vrátené peniaze, lebo že vraj mu tovar nebol doručený. A tu nastal problém. Účastník konania tvrdí, že pán I. ho síce udal na SOI, ale on bol v tom nevinne. Po toľkých mesiacoch, keď sa zákazník ozve, že mu tovar neprišiel, tak je to podľa účastníka konania trochu čudné. Navyše, nedalo sa už skontrolovať ani to, či ten tovar naozaj nebol doručený, keďže medzičasom vtedy už nebolo platné číslo zásielky, pod ktorým mala byť expedovaná od dodávateľa. Účastník konania podotýka, že tam vzniklo vážne podozrenie podvodu zo strany zákazníka (nestalo sa to prvýkrát, že by niekto žiadal peniaze za tovar, ktorý mu meškal 1 deň, bol to tovar v hodnote 600 € a on zákazníkovi vrátil peniaze a odvtedy je už opatrný). Zároveň účastník konania poznamenáva, že vzhľadom na to, že nie je dôkaz okrem jeho tvrdenia, že mu tovar nebol doručený, tak žiaden zákon neporušil. Podľa zákona pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu platby podľa odseku 1 § 9 zákona č. 102/2014 Z. z. pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu. Toto sa nestalo, teda tovar, ktorý bol predmetom zmluvy nebol vrátený. Vzhľadom na to, že nie je možné overiť už zásielku cez trackovacie číslo, kvôli tomu, že pán I. sa ozval príliš neskoro, nebolo možné túto situáciu vyriešiť jednoduchým vrátením platby. Ďalej účastník konania uvádza, že vie, že zákazník mal určité zdravotné problémy, kvôli ktorým zostal na invalidnom dôchodku, že peniaze potrebuje a že aj kvôli tým zdravotným problémom, ktoré ho postihli sa ozval až neskôr. Účastník konania sa však pýta či to aj tak nie je čudné. Po tom, ako sa pán I. ozval, účastník konania samozrejme situáciu ohľadne jeho tovaru preveroval cez dodávateľa. Žiaľ ani ten nevedel dať informáciu o nedoručení alebo doručení, keďže už nebolo možné zásielku sledovať. Takže zas sa považovala zásielka automaticky za doručenú. Taktiež účastník konania tvrdí, že mu zákazník hovoril, že mu tovar nebol doručený, ale nemôže sa riadiť len, tým čo zákazník povie alebo napíše. Na to je potrebné mať relevantné dôkazy, na základe ktorých sa dá dokázať, že naozaj tovar nebol zákazníkovi doručený. Účastník konania vie, že kupujúci môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie zmluvy

(znamená to, že ešte predtým než mu je tovar, ktorý je na ceste k nemu, doručený - táto formula teda drží podnikateľov v riadnom šachu, lebo spotrebiteľ má právo sa rozhodnúť aj na poslednú chvíľu, aj keď už tovar zaplatil, že už ho nechce a nepotrebuje). Pán I. posielal sms-ky, kde okrem dlžnej sumy žiadal aj úroky z omeškania. Na to mu už účastník konania neodpovedal, keďže nevedel, čo si o tom má myslieť. Účastník konania tvrdí, že neodmietol vrátiť peniaze. V telefonickom rozhovore pánovi I. aj prisľúbil vrátenie platby, samozrejme s tým, že musí preveriť, čo sa stalo s tovarom, prečo nebol doručený podľa jeho tvrdenia. V roku 2020 bol účastník konania pracovne naplno vyťažovaný, do toho prišlo ešte sťahovanie sa z podnájmu z dôvodu vypršania

zmluvy. Účastník konania aj myslel, že mu v decembri alebo najneskôr v januári pošle platbu, keď sa mu podarí zarobiť viac. Avšak už vtedy bola druhá vlna korony, ktorá naopak spôsobila pokles obrátov. A okrem toho, aj keď bola poskytovaná štátna finančná pomoc, účastník konania ako živnostník bez zamestnancov a bez odvodov do sociálnej poisťovne, do tej schémy štátnej pomoci nezapadal. Takže má od januára na krku aj exekúciu - spotrebný úver, ktorý sa nestihalo splácať z dôvodu poklesnutých príjmov z podnikania. Rok 2021 teda začal exekúciou, kde každý mesiac odíde účastníkovi konania najviac peňazí a keďže nechcel mať zablokované účty, lebo ináč by nevedel generovať príjmy, nebolo možné uvoľniť sumu vo výške 170 € na to, aby pánovi I. doteraz vedel platbu vrátiť. Pokiaľ však aj sumu vráti a zistím nejakým spôsobom, že mu ten tovar doručený bol, bude vyžadovať naspäť platbu za tovar. Ďalej uvádza, že s pokutou taktiež SOI nepochodí, to už spomínal aj dávnejšie, nie je podnikateľ, ktorý zarába milióny eur, nesponzorujú ho oligarchovia ani iné finančné skupiny, takže neoplýva peniazmi. Tvrdí, že je klasický smrteľník, ktorý sa snaží podnikáť čestne, pristupovať k zákazníkom priateľsky a zároveň odborne, no po viacerých skúsenostiach je aj opatrný. A hlavne sa snaží uživiť rodinu a platiť z príjmov exekúciu. Pokuta by pre účastníka konania znamenala iba ďalšiu exekúciu v poradí. Podotýka, že zákazníka neignoroval a nie je pravda, že by mu nezdvíhal telefón. Skôr mal smolu v tom, že vždy volal, keď mal obsadené. V poslednom čase ho už ani nekontaktoval. Obchodná inšpekcia nerieši to, že problémy môžu vzniknúť na dodávateľskej strane a v podstate za všetko je zodpovedný predávajúci. Aj za to, že sa zákazník ozve takmer 5 mesiacov od vykonania objednávky a zrazu požaduje peniaze naspäť. Zákazník zostal na invalidnom dôchodku. Tak prvé, čo napadne človeka, že sa chce ten pán takouto formou obohatiť a keďže možno stratil príjem. Účastník konania však priznáva chybu, lebo keby si prečítal e-mail s odstúpením od zmluvy skôr, tak by sa to riešilo už v apríli 2020, kedy by ešte zásielku bolo možné vytrackovať a zistiť pravdu. Avšak e-mail zákazníka zapadol v stovkách e-mailoch, v ktorých boli aj objednávky od firiem pre zamestnancov a pod. Takže už v tom účastník konania nemal prehľad, komu reagoval a komu nie. Uprednostňoval však telefonickú komunikáciu a preto vznikol časový sklz v riešení e-mailov. Nebola to ignorácia zo strany účastníka konania. Poukazuje tiež na skutočnosť, že zákazník síce poslal odstúpenie od zmluvy v apríli, ale vôbec o ňom nevedel, takže to nemal ako akceptovať a ako dodržať zákonnú lehotu 14 dní na vrátenie peňazí. Vie, že pán I. sa bude domáhať svojich peňazí a stále na to účastník konania myslí, že mu je dlžný. Doposiaľ však nebolo podľa účastníka konania z čoho vrátiť. Účastník konania je rád, keď sa mu podarí zarobiť približne 600 € za mesiac. Na exekúciu ide každý mesiac minimálne 200 €, keďže ju chce mať čím skôr z krku. Účastník konania sám nevie, čo s tým zákazníkom má robiť. No jedno je isté, nedostane ani o cent viac ako zaplatil, pretože to nebola pôžička, ani nedovolené obohatenie sa. Lebo stovkám zákazníkom bol tovar doručený od toho dodávateľa, len približne okolo 20 ľudí bolo na zozname neexpedovaných, ktorým platby boli okamžite vrátené a objednávky stornované. Ak by bol medzi nimi aj spomínaný zákazník, nemuselo by sa toto riešiť. Účastník konania je presvedčený, že jeho by dodávateľ neklamal, spolu so zoznamom mu vrátil aj platby za tovar. Záverom poznamenáva, že každá pokuta je momentálne pre neho doslova likvidačná a aj tak ju nebude mať z čoho uhradiť.

Dňa 02.12.2020 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k výzve na zaslanie dokladov č. 2890/04/2020. Vo svojom vyjadrení účastník konania uviedol, že väčšina e-mailových správ ako zistil bolo z jeho strany neprečítaných, keďže tých správ v apríli bolo pomerne dosť a taktiež aj telefonických hovorov, takže sa veci riešili postupne. Vzhľadom na to, že zásielka bola zadaná doručovacej službe, považovala sa objednávka za doručeníu. Ďalej uviedol, že o skutočnosti, že tovar doručený nebol, sa žiaľ dozvedel neskôr, až v septembri 2020, kedy telefonicky s pánom I. komunikoval a riešili storno objednávky vzhľadom na to, že tie predošlé e-maily nemal ani prečítané, nevedel, že odstupoval od zmluvy. Účastník konania podotkol, že pokiaľ by si to všimol vtedy, tak by to bolo doriešené podľa zákona už v apríli aj keď sa vtedy dával čas zásielkam na doručenie (keďže v tom čase už zvykli meškať). Dodávateľ po toľkých mesiacoch od objednávky odmietol účastníkovi konania vrátiť platbu za objednávku a reklamáciu neprijal. Tak ako písal aj zákazníkovi, vzhľadom na tú situáciu ktorá nastala po septembri (2. vlna korony), ktorá spôsobila pokles príjmov z podnikania až taký, že nebolo možné vrátiť platbu v tom okamihu, ako to pán. I. žiadal. Keby bol dodávateľ platbu vrátil, bez problémov by účastník konania vedel platbu vrátiť zákazníkovi aj v septembri. Žiaľ to sa nestalo a dostalo to účastníka konania do problémov. Podľa účastníka konania by dať 170 € z rozpočtu v čase koronakrízy znamenalo nezaplatený nájom a rodina by nemala čo jesť. Tvrdí, že v tom čase (v septembri 2020) nemal ani toľko na účte. V apríli mal na účte vyše 4000 €, avšak 1200 € odišlo zo zisku (ostatné išlo na nájom), čo sa vracali peniaze aj väčším spoločnostiam za stornované zásielky, ktoré sa nepodarilo doručiť z dôvodov, ktoré ovplyvniť nevedel. Keď zákazníci robili objednávky, nerátal v tom čase, že prvá vlna koronakrízy narobí také problémy, či už vo výrobných alebo aj na skladoch dodávateľov a že zo dňa na deň prestanú expedovať, resp. zásielky budú meškať. Priznal, že doteraz platba nebola vrátená a stále to má na mysli, že je dlžný 170 € a taktiež si je vedomý, že porušil spotrebiteľský zákon - avšak druhá vlna koronakrízy zdevastovala ľudí, a to cítiť aj v jeho podnikaní. Obraty klesli o 90% (možno aj z toho dôvodu, že odmietol dodávateľov ochranných pomôcok a spoluprácu s nimi, práve po skúsenostiach s tými stornami). Poznamenal, že prevádzkuje e-shop a teda žiaľ nemá nárok na finančnú pomoc od štátu, aspoň podľa toho, čo skúmal podmienky. Keďže pokles príjmov nemal v apríli 2020 oproti minulému roku o 80%, ale skôr mu tržby vystúpili aj o 200%. Avšak august - október boli totálne nevýnosné a bolo dobré, keď vôbec dokázal prežiť z mesiaca na mesiac. Chcel o tú štátnu pomoc požiadať, keďže ten výpadok príjmov bolo cítiť, ale keďže nemá žiadnu prevádzku, ktorú by musel kvôli opatreniam zatvoriť, tak vypadol z kola von. Nie každý podnikateľ má 1000 € a viac na účte, je ich dosť veľa, čo sú radi, že vôbec vyžijú a pri odvodovom a daňovom zaťažení sa malým podnikateľom žiaľ nedajú tvoriť ani rezervy a ešte keď sa žije s rodinou v podnájme. Keďže e-shop je nízko nákladový, to znamená, že sa neinvestuje veľa do reklamy, nemajú vlastné skladové priestory, a tak nemajú ani vysoké zisky, ale len tak akurát na pokrytie výdavkov, preto ani nie je možné tvoriť rezervu v prípade takýchto situácií. Účastník konania priznal, že je aj jeho chyba, že si reálne nevšimol skôr, že zákazník chcel od zmluvy odstúpiť. Ak by už vtedy zistil, že zákazníkovi zásielka ani doručená nebude (teda ak by mu dodávateľ potvrdil, že od nich zásielka nemohla byť expedovaná), tak by došlo k stornu objednávky a vráteniu platby ešte v apríli 2020. Žiaľ neustála komunikácia telefonická zapríčinila to, že sa tej kope e-mailov nestíhal venovať. Doteraz má neprečítané e-maily, avšak väčšinou sú to len staré dopyty na zásielky, keďže všetky storná riešil priebežne, ako sa dozvedel od dodávateľa, že zásielka sa nebude dať vyexpedovať - keďže si kuriérska služba pre ne ani neprišla, nemohla ísť do toho kúta sveta, kde sa sklad nachádzal kvôli korone v prvej vlne. Preto si účastník konania myslel, že už žiadne storná nebudú a že je všetko v prospech zákazníkov vyriešené. V prílohe svojho vyjadrenia účastník konania zaslal screenshot objednávky od zákazníka, e-mailovú komunikáciu, nedávne sms-ky a faktúru k objednávke, doklad o zaplatení objednávky. Doklad o vrátení platby účastník konania nevedel zaslať, keďže ho zdržalo v podnikaní sťahovanie a tak e-shop trochu zanedbával, a teda zisky neboli také ako minulú sezónu a ani nedá sa očakávať, že budú také vysoké, keďže korona poriadne zrazila počet

aj sumu objednávok. Zároveň účastník konania prisľúbil, že hneď ako platbu pošle zákazníkovi, tak doklad zašle. So zákazníkom komunikoval ešte v septembri telefonicky, vie že je po mozgovej porážke a preto sa s touto záležitosťou neozýval skôr a neriešil to. Neskôr to začal riešiť rázne. Účastník konania mu situáciu vysvetlil, ale nebral to do úvahy. Do úvahy by sa mala podľa účastníka konania brať aj koronakríza, a to že poškodzuje všetkých rad radom, nevyberá si - nielen gastro prevádzky a iné sú poškodené opatreniami, na e-shopy opatrenia vplyvajú taktiež, či už oneskorením dodaním tovaru, nedostupnosťou tovaru na sklade a hlavne poklesom financií u obyvateľov, keďže veľa ľudí prišlo o svoje príjmy v dôsledku druhej vlny. Navyše ešte podnikateľov v e-commerce sektore takto vynechali z finančnej pomoci. Doklad o doručení objednávky nie je - iba informácia o zadaní objednávky prepravnej spoločnosti, avšak trackingové číslo je už neplatné po toľkých mesiacoch. Preto musel účastník konania preverovať objednávku cez dodávateľa, či bola doručená alebo nie, keďže sa z trackingu zistiť nič nedalo. Účastník konania dúfa, že sa táto situácia vyrieši tak, aby sa nikomu neuškodilo. Nie každý podnikateľ, ktorý nevráti peniaze za nedodaný tovar, je hneď podvodník. Žiaľ teraz situácia, ktorá sa vyskytla aj so sťahovaním, ktorá je dosť časovo náročná, ale aj finančne, keďže bolo nutné nájsť druhý nájom. Tým pádom stúpili náklady, avšak zisky moc nestúpajú. Od augusta do konca októbra je účastník konania rád, že sa mu podarilo zarobiť spolu približne 1400 €, z toho 1200 € išlo do nájomov a ostatné do rodinného rozpočtu na prežitie. Aj príjmy v domácnosti má nižšie. Uvoľniť 170 € si nemohol dovoliť uvoľniť, vzhľadom na to, že nájom sa musí zaplatiť. S týmto samozrejme zákazníka zaťažovať nechcel, ani mu to nespomínal, že sám je vo finančných problémoch, teda čo sa ziskovosti týka. Od poslednej sms komunikácie už zákazník nekomunikoval. Účastník konania taktiež poznamenal, že udelenie pokuty iba poškodí spotrebiteľa a taktiež aj jeho ako podnikateľa, ktorý rovno môže ísť potom aj s rodinou bývať na ulicu. Pokutu aj tak nemá z čoho uhradiť. Aj v prípade určenia termínu na vrátenie platby zákazníkovi, účastník konania nemá ako v tomto čase garantovať, že to dovedy stihne. Pracuje na tom, aby peniaze dostal čo najskôr, no vrátiť tú platbu vie jedine vtedy, ak budem mať v rozpočte niečo viac ako len na výdavky. Podotkol, že dúfa, že v decembri stúpnu tržby aspoň trochu, aby to mohol doriešiť v prospech spotrebiteľa, keďže na štát sa spoliehať nedá.

K tomu správny orgán uvádza, že uvedené skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona č. 102/2014 Z. z.. V súvislosti s vyššie uvedenými námietkami účastníka konania správny orgán ešte raz poukazuje na to, že spotrebiteľ si prostredníctvom internetového obchodu [www.zpohodliadomova.sk](http://www.zpohodliadomova.sk), ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, objednal tovar: jednorazové 6-vrstvové rúško FFP2 100 kusov v balení, v celkovej hodnote 170,00 € (objednávka č. 319 zo dňa 26.03.2020 tvorí prílohu podnetu). Následne spotrebiteľ z dôvodu nedodania objednaného tovaru odstúpil od zmluvy, ktorú uzavrel s účastníkom konania na diaľku. K tvrdeniu účastníka konania, že zákazník sa ozval takmer 5 mesiacov od vykonania objednávky a zrazu požadoval peniaze naspäť, správny orgán uvádza, že spotrebiteľ odstúpil od zmluvy v súlade s § 7 ods. 5 vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z., t. j. pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy v prípade zmluvy, ktorej predmetom je dodanie tovaru, a to prostredníctvom e-mailu zo dňa 16.04.2020, v ktorom uviedol nasledovné: „...Dodnes som neobdržal rúška. Odstupujem od zmluvy...Prosím previesť naspäť peniaze.” Účastník konania zároveň tvrdí, že tovar, ktorý bol predmetom zmluvy nebol vrátený zo strany zákazníka, avšak účastník konania žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal, že tovar bol spotrebiteľovi doručený. Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho teda bolo v súlade s ustanovením § 9 ods. 1 vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z. 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. 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 subjektívne príčiny vzniku vytýkaného nedostatku. Pre úplnosť správny orgán uvádza, že subjektívna stránka spočívajúca v zavinení (či už úmyselnom alebo nedbanlivostnom), ako i skutočnosti vzťahujúce sa k subjektívnej stránke správneho deliktu sú z hľadiska vyvodenia administratívnoprávnej zodpovednosti za konanie uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu. Vzhľadom na vyššie uvedené považuje správny orgán postih účastníka konania v danom prípade za opodstatnený.

Podľa § 7 ods. 1 vyššie cit. 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 § 7 ods. 5 vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z., môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Podľa § 9 ods. 1 vyššie cit. 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.

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 17.12.2020, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Za porušenie povinnosti podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. uloží orgán dohľadu v zmysle ustanovenia § 15 ods. 1 písm. a) v nadväznosti na ustanovenie § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. 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. So zreteľom na čas trvania protiprávneho konania správny orgán prihliadol na skutočnosť, že k odstúpeniu od zmluvy zo strany spotrebiteľa, predmetom ktorej bol tovar: jednorazové 6-vrstvové rúško FFP2 100 kusov v balení, v celkovej hodnote 170,00 €, došlo dňa 16.04.2020, avšak k vráteniu finančných prostriedkov zo strany

predávajúceho nedošlo. Účastník konania sumu vo výške 170,00 € spotrebiteľovi nevrátil do času vydania tohto rozhodnutia, resp. jej vrátenie správny orgán nepreukázal.

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.

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

---

Číslo: P/0005/04/21

V Nitre dňa 09.06.2021

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, § 20 ods. 1 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 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: **TRUENO In2u v. o. s.**  
sídlo: **Janka Kráľa 51, 949 01 Nitra**  
IČO: **52 420 001**



na základe kontroly vykonanej dňa 20.01.2021 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná č. 9, 950 50 Nitra

■ **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 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 zmysle ktorého vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 712/2020 bolo dňa 20.01.2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci reklamáciu, ktorú si spotrebiteľka uplatnila na hodinky Swiss Military SMS34072.08 Slnečný pohon Chronograph 44 mm 10ATM e-mailom zo dňa 03.09.2020 a predmet reklamácie zaslala účastníkovi konania doporučené poštou pod podacím číslom VC722016868SK dňa 09.09.2020, pričom táto zásielka nebola zo strany účastníka konania prevzatá (zásielka neprevzatá v odbernej lehote – 02.10.2020), nevybavil v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote,

### **u k l a d á**

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 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 **p o k u t u** vo výške **400,- €** (slovom štyristo eur).

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 20.01.2021 bol v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj spísaný inšpektormi Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpekčný záznam o výsledku vykonanej kontroly, ktorá bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľky č. 712/2020 a 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, 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 a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 712/2020 bolo dňa 20.01.2021 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľka si prostredníctvom internetového obchodu [www.timeshop.sk](http://www.timeshop.sk) zakúpila hodinky Swiss Military SMS34072.08 Slnečný pohon Chronograph 44 mm 10ATM v celkovej hodnote 265,20 € (objednaný tovar: 260,30 € + kuriér - SR: 2,90 € + Dobierka alebo platba kartou u kuriéra: 2,00 €). Objednávka č. 2011001213 vytvorená dňa 20.05.2020 tvorí prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 20.01.2021. Faktúra č. 2021100027 zo dňa 09.06.2020 tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu a prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 20.01.2021.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 712/2020 bolo dňa 20.01.2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci reklamáciu, ktorú si spotrebiteľka uplatnila na hodinky Swiss Military SMS34072.08 Slnečný pohon Chronograph 44 mm 10ATM e-mailom zo dňa 03.09.2020 a predmet reklamácie zaslala účastníkovi konania doporučené poštou pod podacím číslom VC722016868SK dňa 09.09.2020, pričom táto zásielka nebola zo strany účastníka konania prevzatá, nevybavil v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

E-mailová komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľkou tvorí prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 20.01.2021. V e-maile zo dňa 03.09.2020 spotrebiteľka uviedla nasledovné: *„Dobrý deň, touto cestou by som sa chcela informovať ohľadne reklamácie na u vás zakúpené hodinky. Viete mi preposlať reklamačný protokol, ktorý treba pripojiť k reklamovanému tovaru? Ide o hodinky Swiss Military by Chrono SMS34072.08, ktoré boli u vás zakúpené v máji 2020. Problém je s vodotesnosťou, kedy hodinky ostávajú zarosene a následne po odrošení sú na ciferníku kvapky vody.“*

Účastník konania odpovedal spotrebiteľke e-mailom zo dňa 04.09.2020: *„Problém môže byť s pretesnením. Je potrebné urobiť na hodinkách pretesnenie, spraví Vám to v hodinkárstve na počkanie. Deje sa to napríklad keď sa vymení batéria a nevymení sa tesnenie.“*

Následne spotrebiteľka kontaktovala účastníka konania e-mailom zo dňa 04.09.2020: *„Dobrý deň, v okolí ciferníka alebo ostala voda, takže v prvom rade ju chceme odstrániť. Hodinky majú 3 mesiace a sú na slnečný pohon, čiže baterku sme v nich nemerili. Nakoľko je na nich záruka, tak chcem opravu riešiť v rámci reklamácie a nie na vlastné náklady. Preto by som sa chcela opýtať aké doklady je potrebné pripojiť k reklamovanému tovaru.“*

Spotrebiteľkou vypísaný reklamačný formulár tvorí prílohu podnetu. Prílohu podnetu tvorí aj podací lístok zo dňa 09.09.2020 s podacím číslom VC722016868SK, preukazujúci zaslanie zásielky účastníkovi konania. Predmetnú zásielku účastník konania neprevzal v odbernej lehote a zásielka bola vrátená späť odosielateľovi – spotrebiteľke. Výpis sledovania zásielok Slovenskej pošty tvorí prílohu č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 20.01.2021.

V e-maile zo dňa 13.09.2020 adresovanom účastníkovi konania spotrebiteľka uviedla nasledovné: *„V stredu som vám hodinky odoslala na reklamáciu. Za jej kladné a skoré vybavenie vopred ďakujem.“*

Inšpekčný záznam zo dňa 20.01.2021 bol zaslaný do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, pričom bol 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 17.02.2021.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 vyššie uvedeného zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) vyššie uvedeného zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0005/04/21 zo dňa 27.04.2021 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, 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 14.05.2021.

Správny orgán na strane č. 1 tohto rozhodnutia uviedol nové obchodné meno účastníka konania, nakoľko dňa 21.05.2021 došlo k zmene právnej formy spoločnosti TRUENO In2u, s.r.o., so sídlom Janka Kráľa 51, 949 01 Nitra, IČO: 52 420 001 na spoločnosť TRUENO In2u, v. o. s..

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.

Dňa 22.12.2020 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k podnetu spotrebiteľky. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že predmetná reklamácia im nebola doručená. Zároveň uviedol, že až od SOI sa dozvedel, že spotrebiteľka poslala hodinky na reklamáciu. Zákazníčku účastník konania odporučil do servisu, kde jednoducho hodinky na počkanie pretesnia a urobia to zadarmo, keďže sú hodinky v záruke. Urobí to bežne akýkoľvek dobrý servis, no zákazníčka mala k dispozícii aj zoznam autorizovaných servisov (v balení hodínok). Dodal, že posledná komunikácia so zákazníčkou bola tá, že hodinky im posielala. Doručené účastníkovi konania neboli, boli uložené na pošte, o čom nevedeli (podľa čísla balíka uvedenom vo výzve zo strany SOI).

K tomu správny orgán uvádza, že spotrebiteľka si predmetnú reklamáciu uplatnila e-mailom zo dňa 03.09.2020 a predmet reklamácie zaslala účastníkovi konania doporučenou poštou pod podacím číslom VC722016868SK dňa 09.09.2020. Zároveň správny orgán poukazuje na skutočnosť, že spotrebiteľka e-mailom zo dňa 13.09.2020 informovala účastníka konania, že „*V stredu som vám hodinky odoslala na reklamáciu. Za jej kladné a skoré vybavenie vopred ďakujem.*” Zároveň je potrebné uviesť, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, ktoré daný výsledok – porušenie zákona, spôsobili. Účastník konania ako predávajúci je zodpovedný za vybavovanie reklamácií v súlade s právnymi predpismi, a to vrátane povinnosti zabezpečiť prijímanie reklamácií a adekvátnym spôsobom si zabezpečiť preberanie zásielok. Pre posúdenie danej veci je teda relevantné, že k porušeniu zákona preukázateľne došlo konaním, ktoré je podrobne popísané vyššie a ktoré je súčasťou popisu skutku v inšpekčnom zázname zo dňa 20.01.2021, ako výsledku vykonanej kontroly.

Zákon o ochrane spotrebiteľa pod pojmom vybavenie reklamácie v § 2 písm. m) cit. zákona rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia, alebo jej odôvodneným zamietnutím. Z citovaného ustanovenia vyplýva, že zákon o ochrane spotrebiteľa pri vybavení reklamácie v zmysle zákona počíta s aktivitou zo strany predávajúceho, ktorý v rámci zákonom stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie tovaru, alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. Vybavenie reklamácie iným spôsobom sa za riadne a zákonné ukončenie reklamačného konania nepovažuje. Ani k jednému z uvedených úkonov vo vzťahu k predmetnej reklamácií nedošlo zo strany účastníka konania v rámci zákonom stanovenej 30 dňovej lehoty a preto správny orgán považuje postih účastníka konania za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa za opodstatnený.

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálnu stránku reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola opodstatnená. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Slovenská obchodná inšpekcia rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Na konštatovanie dozorného orgánu o porušení niektorej z povinností vzťahujúcich sa k reklamačnému konaniu predávajúcim teda nemá žiadny vplyv opodstatnenosť reklamácie, predávajúci je povinný každú reklamáciu vybaviť zákonom požadovaným spôsobom. Správny orgán preto zdôrazňuje, že účastník konania je zo strany SOI sankcionovaný za to, že nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 18 ods. 4 zákona 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 prevzatiu 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.

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 20.01.2021, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je riadne oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. Uvedeným konaním je dotknuté právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím je zároveň marený účel zákona o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v ustanovení § 3, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov alebo poskytovania služieb, ako aj povinnosti uložené zákonom, ktoré súvisia s vybavovaním reklamácií. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Vzhľadom na uvedené bola pokuta uložená odôvodnene a v adekvátnej výške.

Správny orgán uložil výšku postihu v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400,- €. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, čo znamená, že pokuta ako finančný postih

musí obsahovať aj represívnu zložku. Navyše na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušení zákonných ustanovení.

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.