

**SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom**  
**v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín**

---

Číslo: P/0027/03/2020

Dňa 30.03.2021

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1 a ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, 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, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

**u k l a d á**

účastníkovi konania **MOB Interier s. r. o.**  
miesto podnikania **911 01 Trenčín, Opatovská 651/33**  
IČO **44 948 271**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 14.07.2020 pri kontrole zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 54/2020 týkajúceho sa uplatnenia odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa pri tovare zakúpenom prostredníctvom internetového obchodu na stránkach [www.nabytok-mirjan24.sk](http://www.nabytok-mirjan24.sk) a pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 29.09.2020 pri kontrole zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 446/2020 týkajúceho sa reklamácie výrobku zakúpeného prostredníctvom internetového obchodu na stránkach [www.novynabytok.sk](http://www.novynabytok.sk), pričom kontroly boli vykonané na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie v Trenčíne pre Trenčiansky kraj na základe predložených dokladov bez prítomnosti účastníka konania. Prevádzkovateľom internetového obchodu [www.nabytok-mirjan24.sk](http://www.nabytok-mirjan24.sk) a internetového obchodu [www.novynabytok.sk](http://www.novynabytok.sk) a zároveň predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je spoločnosť MOB Interier s. r. o. so sídlom 911 01 Trenčín, Opatovská 651/33, a to:

- pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko v poradí druhá reklamácia spotrebiteľa M. H. uplatnená formou e-mailu dňa 15.07.2020 s uvedením popisu väd: „*Horná kuchynská skrinka - Renar – Livia – LV-05 – Korpus: sonoma tmavá + Dvierka: sonoma svetlá – Chýbalo diel 4 x k1 – 2082/R/2020; Horná kuchynská skrinka – Renar – Livia . LV-05 – Korpus: sonoma tmavá + Dvierka: sonoma svetlá – Poškodené diel 1 x 8 - 2082/R/2020; Horná kuchynská skrinka – Renar – Livia – LV-05 – Korpus: sonoma tmavá + Dvierka: sonoma svetlá – Poškodené diel 1 x 3 - 2082/R/2020; Horná kuchynská skrinka - Renar – Livia – LV-05 – Korpus: sonoma tmavá + Dvierka: sonoma svetlá – Poškodené diel 1 x 11 – 2082/R/2020; Horná kuchynská skrinka - Renar – Livia – LV-05 – Korpus: sonoma tmavá + Dvierka: sonoma svetlá – Poškodené diel 2 x 10 – 2082/R/2020; Horná kuchynská skrinka -*

*Renar – Livia – LV-05 – Korpus: sonoma tmavá + Dvierka: sonoma svetlá – Poškodené diel 1 x 2 – 2082/R/2020*“, týkajúca sa výrobku zakúpeného dňa 09.06.2020, zaevidovaná predávajúcim pod č. rf\_7988, nebola vybavená v zákonnej lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie spotrebiteľa, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov**,

- porušenie povinnosti predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho predávajúci prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, nakoľko spotrebiteľ G. T. dňa 14.12.2019 uplatnil právo na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu na tovar Obývacia stena Bralani VIII, farby: biela/biely lesk v hodnote 305,00 EUR, avšak predávajúci spotrebiteľovi nevrátil všetky platby, ktoré spotrebiteľ prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď predávajúci vrátil spotrebiteľovi dňa 23.01.2020 len finančnú čiastku vo výške 213,50 EUR, čo predávajúci s odvolaním sa na preberací protokol zo dňa 20.12.2019 odôvodnil zistením poškodenia vráteného tovaru pri montáži, 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**,

## **p o k u t u**

vo výške **400,00 EUR** slovom **štyristo eur**

## **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 14.07.2020 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len „inšpektori SOI“) na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) prešetrenie spotrebiteľského podania č. 54/2020 týkajúceho sa uplatnenia odstúpenie od zmluvy zo strany spotrebiteľa pri tovare zakúpenom prostredníctvom internetového obchodu [www.nabytok-mirjan24.sk](http://www.nabytok-mirjan24.sk) a dňa 29.09.2020 vykonali inšpektori SOI na Inšpektoráte SOI prešetrenie spotrebiteľského podania č. 446/2020 týkajúceho sa reklamácie výrobku zakúpeného prostredníctvom internetového obchodu [www.novynabytok.sk](http://www.novynabytok.sk). Prevádzkovateľom internetového obchodu [www.nabytok-mirjan24.sk](http://www.nabytok-mirjan24.sk) a internetového obchodu [www.novynabytok.sk](http://www.novynabytok.sk) a zároveň predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je spoločnosť MOB Interier s. r. o. so sídlom 911 01 Trenčín, Opatovská 651/33 (ďalej aj ako „účastník konania“).

Spotrebiteľ M. H. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod č. 446/2020, požiadal o prešetrenie reklamačného konania kuchynskej linky zakúpenej od účastníka konania prostredníctvom internetového obchodu [www.novynabytok.sk](http://www.novynabytok.sk).

Spotrebiteľ k podaniu zaslala nasledovné kópie dokladov:

- Faktúra č. 200016328 vyhotovená dňa 09.06.2020 na celkovú sumu 178,15 EUR k tovaru: 1 kus Dolná kuchynská skrinka, rohová – Renar – Livia – LV – 12 (sonoma tmavá) (P), farebné prevedenie: Korpus: sonoma tmavá + dvierka: sonoma tmavá,

- orientácia: pravá á 117,90 EUR; 1 kus Horná kuchynská skrinka – Renar – Livia – LV – 05, farebné prevedenie: Korpus: sonoma tmavá + dvierka: sonoma svetlá á 41,90 EUR; 1 kus pracovná doska ku kuchyni Livia – Renar – 80 cm á 18,90 EUR
- Potvrdenie o zaplatení dobierky č. 200016328 v hodnote 178,15 EUR od prepravcu IMPEXTRANS s.r.o.,
  - E-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a zamestnancom účastníkom konania zo dňa 15.06.2020, 17.06.2020 a 15.07.2020, v zmysle ktorej uplatnil spotrebiteľ celkom dve reklamácie, a to dňa 15.06.2020 s popisom vady: „*opačné dielce*“, ktorej bolo pridelené číslo rf\_7805 a dňa 15.07.2020 s popisom vady: „*Už druhýkrát ste mi neposlali, o čo som Vás žiadal, najprv ste mi poslali opačné dielce, dal som reklamáciu a Vy ste mi namiesto správnych dielcov poslali pracovnú dosku...*“, ktorej bolo pridelené číslo rf\_7988.

Na základe písomnej výzvy k predloženiu dokladov súvisiacich s reklamáciami výrobku zaslal účastník konania dňa 25.09.2020 prostredníctvom e-mailovej správy inšpektorom SOI k predmetnej reklamácií nasledovné kópie dokladov:

- Faktúra č. 200016328 vyhotovená dňa 09.06.2020 na celkovú sumu 178,15 EUR k tovaru: 1 kus Dolná kuchynská skrinka, rohová – Renar – Livia – LV – 12 (sonoma tmavá) (P), farebné prevedenie: Korpus: sonoma tmavá + dvierka: sonoma tmavá, orientácia: pravá á 117,90 EUR; 1 kus Horná kuchynská skrinka – Renar – Livia – LV – 05, farebné prevedenie: Korpus: sonoma tmavá + dvierka: sonoma svetlá á 41,90 EUR; 1 kus pracovná doska ku kuchyni Livia – Renar – 80 cm á 18,90 EUR
- Reklamačný list č. RSK1-195902, dátum prijatia reklamácie 17.06.2020
- Reklamačný list č. RSK2-195902, dátum prijatia reklamácie 15.07.2020
- Reklamačný list č. RSK3-195902, dátum prijatia reklamácie 17.09.2020
- Interný e-mail účastníka konania zo dňa 15.06.2020 od [noreply@novynabytok.sk](mailto:noreply@novynabytok.sk) pre [info@novynabytok.sk](mailto:info@novynabytok.sk), reklamácií spotrebiteľa M. H. bolo pridelené číslo rf\_7805
- E-mail od účastníka konania ([info@novynabytok.sk](mailto:info@novynabytok.sk)) spotrebiteľovi zo dňa 15.06.2020 s informáciou, že pre prijatie reklamácie účastníkom konania je potrebné doručenie reklamovaného tovaru alebo fotodokumentácie. Účastník konania požiadal o zaslanie fotografií vady spolu s označením dielov podľa montážneho návodu
- E-mail zo dňa 16.06.2020 od účastníka konania ([info@novynabytok.sk](mailto:info@novynabytok.sk)) spotrebiteľovi- preposlanie e-mailu zo dňa 15.06.2020
- E-mail od spotrebiteľa účastníkovi konania ([info@novynabytok.sk](mailto:info@novynabytok.sk)), ktorej prílohu tvoria fotografie reklamovanej vady tovaru
- E-mail od účastníka konania ([info@novynabytok.sk](mailto:info@novynabytok.sk)) spotrebiteľovi zo dňa 16.06.2020, v ktorom zamestnanec účastníka konania požaduje, aby spotrebiteľ doposial označil reklamovaných dielov podľa montážneho listu
- E-mail od spotrebiteľa účastníkovi konania ([info@novynabytok.sk](mailto:info@novynabytok.sk)), v ktorom spotrebiteľ označil chýbajúce diely zakúpeného tovaru podľa montážneho návodu
- E-mail zo dňa 17.06.2020 od účastníka konania ([info@novynabytok.sk](mailto:info@novynabytok.sk)) spotrebiteľovi, v ktorom účastník konania informuje spotrebiteľa, že týmto dňom reklamáciu vady tovaru zaevidoval
- E-mail zo dňa 19.06.2020 od spotrebiteľa účastníkovi konania ([info@novynabytok.sk](mailto:info@novynabytok.sk)), v zmysle ktorého zaslal montážny list, v ktorom označil chýbajúce diely a uviedol, že v návode sa diel č. 11 nenachádza
- E-mail zo dňa 15.07.2020 od spotrebiteľa účastníkovi konania ([info@novynabytok.sk](mailto:info@novynabytok.sk)), v ktorom spotrebiteľ uviedol, že mu účastník konania zaslal, čo nepotrebuje, v rozpore so zaslaným označením v montážnom liste, a to opačné dielce a navyše pracovnú dosku

- Interný e-mail účastníka konania zo dňa 15.07.2020 od [noreply@novynabytok.sk](mailto:noreply@novynabytok.sk) pre [info@novynabytok.sk](mailto:info@novynabytok.sk), reklamácii spotrebiteľa M. H. bolo pridelené číslo rf\_7989
- E-mail zo dňa 15.07.2020 od účastníka konania ([info@novynabytok.sk](mailto:info@novynabytok.sk)) spotrebiteľovi, v ktorom účastník konania informuje spotrebiteľa, že týmto dňom reklamáciu vady tovaru zaevidoval.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 446/2020 inšpektori SOI dňa 29.09.2020 zistili, že spotrebiteľ M. H. si z dôvodu vybavenia prvej reklamácie uplatnenej dňa 17.06.2020 a zaevidovanej predávajúcim pod č. rf\_7805, dodaním nesprávnych dielcov kuchynskej linky, uplatnil dňa 15.07.2020 prostredníctvom e-mailu reklamáciu tovaru zakúpeného prostredníctvom internetového obchodu [www.novynabytok.sk](http://www.novynabytok.sk) dňa 09.06.2020 s uvedením popisu väd: „*Horná kuchynská skrinka - Renar – Livia – LV-05 – Korpus: sonoma tmavá + Dvierka: sonoma svetlá – Chýbalo diel 4 x k1 – 2082/R/2020; Horná kuchynská skrinka – Renar – Livia . LV-05 – Korpus: sonoma tmavá + Dvierka: sonoma svetlá – Poškodené diel 1 x 8 - 2082/R/2020; Horná kuchynská skrinka – Renar – Livia – LV-05 – Korpus: sonoma tmavá + Dvierka: sonoma svetlá – Poškodené diel 1 x 3 - 2082/R/2020; Horná kuchynská skrinka - Renar – Livia – LV-05 – Korpus: sonoma tmavá + Dvierka: sonoma svetlá – Poškodené diel 1 x 11 – 2082/R/2020; Horná kuchynská skrinka - Renar – Livia – LV-05 – Korpus: sonoma tmavá + Dvierka: sonoma svetlá – Poškodené diel 2 x 10 – 2082/R/2020; Horná kuchynská skrinka - Renar – Livia – LV-05 – Korpus: sonoma tmavá + Dvierka: sonoma svetlá – Poškodené diel 1 x 2 – 2082/R/2020*“, ktorú účastník konania ako predávajúci zaevidoval pod č. rf\_7988. Z dokladov zaslaných spotrebiteľom a predložených účastníkom konania k prešetrovanému podaniu inšpektori SOI zistili, že účastník konania nevybavil reklamáciu uplatnenú emailom spotrebiteľom dňa 15.07.2020, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Účastník konania nepredložil žiadny doklad preukazujúci vybavenie predmetnej reklamácie v zákonom ustanovenej lehote, chýbajúce dielce neboli spotrebiteľovi dodané najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom.

Inšpektori teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Tým porušil § 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 (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“).

Spotrebiteľ G. T. (spolu s manželom R. T.) vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 54/2020, uviedol, že si objednal prostredníctvom internetového obchodu [www.mirjan24.sk](http://www.mirjan24.sk) na základe dostupných podkladov a fotografií obývaciu stenu, ktorá však bola spotrebiteľmi po doručení zmontovaná, pričom následne zhodnotili, že zakúpený tovar nemá vyhovujúcu kvalitu, a preto sa rozhodli uplatniť právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy a požiadali o vrátenie finančných prostriedkov vynaložených na objednávku predmetného tovaru, pričom predávajúci pri vrátení finančných prostriedkov odpočítal z celkovej sumy vynaloženej pri objednávaní tovaru 30%.

Spotrebiteľ k podaniu zaslala nasledovné kópie dokladov:

- E-mail zo dňa 01.12.2019 od [info@mirjan24.sk](mailto:info@mirjan24.sk) spotrebiteľovi – potvrdenie objednávky č. 22824 tovaru Obývacia stena Bralani VIII, farby: biela/biely lesk, kód: PL-M24-00005684 v predajnej cene 305,00 EUR
- Zálohová faktúra č. 190702208 zo dňa 03.12.2019 k objednávke č. 22824
- Faktúra č. 190034175 vyhotovená dňa 10.12.2019 k objednávke č. 22824

- Preberací protokol zo dňa 20.12.2019 vystavený účastníkom konania k vrátenému tovaru Obývacia stena Bralani VIII – farba: biela/ biely lesk s poznámkami: „*Vracia sa kompletný tovar: ÁNO, Tovar bol montovaný: ÁNO*“
- E-mailová komunikácia medzi zamestnancom účastníka konania ([info@mirjan24.sk](mailto:info@mirjan24.sk)) a spotrebiteľom od 16.01.2020 do 24.01.2020 týkajúca sa objednanej obývacej steny a odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa
- Detail pohybu na bankovom účte spotrebiteľa zo dňa 23.01.2020 – pripísanie sumy 213,50 EUR od MOB Interier s. r. o.

Na základe opakovanej písomnej výzvy k predloženiu dokladov súvisiacich s odstúpením od zmluvy spotrebiteľa zaslal účastník konania dňa 02.07.2020 prostredníctvom e-mailovej správy inšpektorom SOI k predmetnému spotrebiteľskému podaniu nasledovné kópie dokladov:

- E-mail zo dňa 14.12.2019 od spotrebiteľa účastníkovi konania – zaslanie formulára na odstúpenie od zmluvy, objednávka č. 22824
- E-mail zo dňa 16.12.2019 od zamestnanca účastníka konania spotrebiteľovi, v ktorom účastník konania akceptuje odstúpenia od zmluvy a zároveň informuje o podmienkach a postupe pri odstúpení spotrebiteľa od zmluvy
- E-mail zo dňa 08.01.2020 od zamestnanca účastníka konania spotrebiteľovi, v ktorom ho informuje, že tovar bol podľa prvotných informácií doručený poškodený a je nutná jeho kontrola
- E-mail zo dňa 15.01.2020 od zamestnanca účastníka konania spotrebiteľovi, v ktorom informuje spotrebiteľa, že vrátený tovar má poškodenie, pričom k poškodeniu malo dôjsť počas montáže. Účastník konania navrhuje poníženie vrátenia finančných prostriedkov.
- Preberací protokol zo dňa 20.12.2019 vystavený účastníkom konania k vrátenému tovaru Obývacia stena Bralani VIII – farba: biela/ biely lesk s poznámkami: „*Vracia sa kompletný tovar: ÁNO, Tovar bol montovaný: ÁNO*“
- Fotodokumentácia poškodenia tovaru
- E-mailová komunikácia medzi zamestnancami účastníka konania ([info@mirjan24.sk](mailto:info@mirjan24.sk)) a spotrebiteľom od 16.01.2020 do 24.01.2020 týkajúca sa objednanej obývacej steny a odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa.

Inšpektori SOI pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 54/2020 dňa 14.07.2020 zistili, že spotrebiteľ G. T. si prostredníctvom internetového obchodu účastníka konania [www.mirjan24.sk](http://www.mirjan24.sk) dňa 01.12.2019 objednal tovar Obývacia stena Bralani VIII, farby: biela/biely lesk, kód: PL-M24-00005684 v hodnote 305,00 EUR. Spotrebiteľ dňa 14.12.2019 uplatnil svoje právo na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu, zaslal účastníkovi konania písomne oznámenie o odstúpení od zmluvy a tovar. Inšpektori SOI v čase kontroly dňa 14.07.2020 zistili, že účastník konania spotrebiteľovi nevrátil bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, všetky platby, ktoré od neho prijal na základe kúpnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď účastník konania ako predávajúci vrátil spotrebiteľovi dňa 23.01.2020 len finančnú čiastku vo výške 213,50 EUR, čo predávajúci s odvolaním sa na preberací protokol zo dňa 20.12.2019 odôvodnil zistením poškodenia vráteného tovaru pri montáži. Spotrebiteľ k svojmu podnetu predložil kópia detailu pohybu na bankovom účte, podľa ktorého mu bola zo strany účastníka konania dňa 23.01.2020 vrátená suma 213,50 EUR, čo predstavuje 70% z finančnej čiastky uhradenej spotrebiteľom pri objednávke tovaru.

Inšpektori SOI teda vykonanou kontrolou zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho 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 porušil § 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 (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“).

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 02.03.2021, ktoré prevzal dňa 04.03.2021.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Nakoľko účastník konania svoje právo vyjadriť sa v určenej lehote k dôvodom konania nevyužil, bolo podkladom pre vydanie rozhodnutia kontrolami spoločne zistený skutkový stav veci.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoločne preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom. Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Správny orgán neskúma úmysel v konaní účastníka konania, ale zisťuje protiprávny stav. Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoločne vyhodnotený ako stav protiprávny.

K porušeniu ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., ktoré bolo zistené šetrením spotrebiteľského podania č. 446/2020, si dovoľuje správny orgán uviesť, že predmetné ustanovenie má kogentný charakter, a preto sa od neho nemožno odchyliť. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal na to, že následkom porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom v zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia bol spotrebiteľ vystavený do stavu právnej neistoty napriek tomu, že zákon č. 250/2007 Z. z. stanovuje pre vybavenie reklamácie presne určenú lehotu. Spotrebiteľ bol nútený sa svojich práv domáhať prostredníctvom orgánu kontroly, kde sa následným prešetrením podnetu spotrebiteľa a vykonanou kontrolou dňa 29.09.2020 zo strany inšpektorov SOI potvrdila jeho opodstatnenosť. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie. Ak lehota na vybavenie reklamácie nie je dodržaná, zákon nešpecifikuje z akého dôvodu uplynula táto lehota.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 54/2020 správny orgán spoločne zistil, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia 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. V prípade spotrebiteľa G. T., ktorý odstúpil od zmluvy dňa 14.12.2019, účastník konania vrátil spotrebiteľovi len časť finančných prostriedkov uhradených pri objednávke tovaru č. 22824, čím porušil právo na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa vyplývajúce z ustanovenia § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. V zmysle ustanovenia § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, z čoho vyplýva právo predávajúceho vymáhať si náhradu prípadnej škody vzniknutej na vrátenom tovaru, čo však neznamená, že predávajúci je oprávnený započítať si nárok na náhradu škody oproti kúpnej cene (respektíve platbe prijatej na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou), ktorú je povinný vrátiť do 14 dní od odstúpenia od zmluvy. Náhradu škody si môže predávajúci uplatniť až následne v rámci samostatného konania.

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je 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 zabezpečiť splnenie všetkých povinností pri ponuke a predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb tak, ako ich určuje zákon a osobitné predpisy.

Správny orgán vzal do úvahy, že predávajúci porušil povinnosť vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Pod vybavením reklamácie sa v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie, a to v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nedodrzaním tejto povinnosti účastník konania zúžil rozsah práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konania po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona a tým, že nebol oboznámený s výsledkom reklamačného konania, nemohol podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky.

Správny orgán tiež zohľadnil, že kontroly boli vykonané na základe spotrebiteľských podaní, ktorých opodstatnenosť sa potvrdila.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 a ods. 3, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

K povinnostiam predávajúceho patrí povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a povinnosť predávajúceho 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. Tieto povinnosti, ako vyplýva z kontrol vykonaných inšpektormi SOI dňa 14.07.2020 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 54/2020 a dňa 29.09.2020 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 446/2020 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že pokiaľ ide o prešetrenie podnetu č. 446/2020 je účastník konania zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie sankcionovaný za to,

že nebol dodržaný procesný postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo nesplnenie zákonných povinností určených predávajúcemu s ohľadom na mieru ich spoločenskej nebezpečnosti a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. a zákonom č. 102/2014 Z. z. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol predovšetkým na rozsah zistených nedostatkov; na špecifiká konkrétneho prípadu (prešetrovanie dvoch spotrebiteľských podaní, ktorých opodstatnenosť bola preukázaná) a proporcionalitu uložennej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinností môže uložiť. S ohľadom na rozsah zistených nedostatkov pristúpil správny orgán k uloženiu pokuty blízko spodnej hranice zákonom ustanovenej sadzby, pričom túto pokutu považuje za adekvátnu. Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán v prospech účastníka konania do úvahy, že zo strany účastníka konania išlo o prvé porušenie predmetného zákona.

V zmysle § 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.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom.

Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Správny orgán uvádza že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov (napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR č. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok Najvyššieho súdu č. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pre oblasť správneho trestania, ustanovenie upravujúce konkurenciu správnych deliktov obsahuje zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorý v ustanovení § 12 ods. 2 upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatela prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutelný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené teda bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 14.07.2020 a v inšpekčnom zázname zo dňa 29.09.2020 a uložil



účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov a síce s ustanovením § 3 ods. 5, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, na základe správnej úvahy, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán považuje uloženú pokutu v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú, a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.