

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

Číslo: P/0071/03/2021

Dňa 03.03.2022

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 **MAH market spol. s r.o.**

sídlo **020 01 Púchov, Námestie slobody 1657/11**

IČO **44 143 265**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 08.06.2021 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 234/2021, zameraného na preverenie vybavenia reklamácie výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom, pri kontrole vykonanej na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj bez prítomnosti účastníka konania. Účastníkom konania a predávajúcim, ktorý zodpovedá za vybavenie reklamácie výrobku, ktorý je predmetom spotrebiteľského podania č. 234/2021, je spoločnosť MAH market spol. s r.o. (predtým podnikajúca pod obchodným menom AR market s. r. o.) so sídlom 020 01 Púchov, Námestie slobody 1657/11, a to:

- pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom, nakoľko reklamácia vady tovarov „*dvierka skrinky 7100714063 – 2 ks*“ a „*dvierka skrinky 7100714072 – 1 ks*“ zakúpených dňa 09.05.2019, uplatnená spotrebiteľom M. L. prostredníctvom e-mailu formou reklamačného formulára dňa 31.01.2021 s popisom vady: „*vada povrchového materiálu – odlepuje sa*“, pričom účastník konania dňa 02.02.2021 potvrdil prostredníctvom e-mailu prijatie reklamácie a následne až dňa 03.03.2021 vyzval spotrebiteľa prostredníctvom e-mailu na potrebu doplnenia identifikačného údaju o reklamovanom tovare, nebola vybavená v zákonnej lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, keď k vybaveniu reklamácie došlo zo strany účastníka konania až dňa 08.03.2021, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4 zákona číslo 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 **200- EUR** slovom **dvesto eur**

Odôvodnenie

Dňa 08.06.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) prešetrenie spotrebiteľského podania č. 234/2021 týkajúceho sa reklamácie výrobku zakúpeného prostredníctvom internetového obchodu www.nabytokshop.sk bez prítomnosti predávajúceho, respektíve osoby oprávnenej konať v mene spoločnosti MAH market spol. s r.o. Účastník konania, ktorý je zodpovedný za vybavenie reklamácie spotrebiteľa, t. j. spoločnosť MAH market spol. s r.o. so sídlom 020 01 Púchov, Námestie slobody 1657/11 je prevádzkovateľom internetového obchodu www.nabytokshop.sk a zároveň predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie.

Spotrebiteľ M. L. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 234/2021 uviedol, že dňa 31.01.2021 reklamoval zakúpený tovar u spoločnosti AR market s. r. o (pozn. v čase uplatnenia reklamácie a podania podnetu ešte účastník konania podnikal pod obchodným menom AR market s. r. o.) prostredníctvom elektronického formulára na ich webovej stránke www.nabytokshop.sk. Spotrebiteľ uviedol, že spôsob priebehu reklamácie sa neustále oddŕaloval z dôvodu nedodania správneho označenia reklamovaného tovaru, ktorý predajca žiadal označiť v zmysle montážneho návodu a nie v zmysle dodacieho listu. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že na uchovanie montážneho návodu pre prípad reklamácie ho pri kúpe neupozornili ani obchodné podmienky ani reklamačný poriadok. Podľa spotrebiteľa bola reklamácia prijatá až po označení dielov, ktoré mu poskytol až výrobca. Reklamácia mala byť následne podľa vyjadrenia oddelenia reklamácií posúdená obhliadajúcim pracovníkom firmy Tempo Kondela, ku ktorej nedošlo, nakoľko podľa spotrebiteľa mu zo spoločnosti AR market s. r. o. mailom zaslali vyjadrenie iba na základe spotrebiteľom dodanej fotodokumentácie, na základe ktorej nebolo podľa názoru spotrebiteľa možné spoľahlivo posúdiť stav materiálu. Spotrebiteľ uviedol, že má za to, že jeho reklamácia nebola vybavená v stanovenej lehote 30 dní.

Spotrebiteľ M. L. k podaniu zaslal nasledovné kópie dokladov:

- doklad o kúpe zo dňa 09.05.2019 v celkovej hodnote 709,58 EUR
- dodací list č. 0772/2019 zo dňa 09.05.2019 na celkovo 7 druhov tovaru v celkovej hodnote 709,58 EUR, kde je ako dodávateľ uvedený účastník konania - AR market s. r. o. a ako odberateľ uvedený spotrebiteľ M. L.
- reklamačný formulár zo dňa 31.01.2021 zaslaný spotrebiteľom M. L. prostredníctvom e-mailovej správy, pričom ako reklamované tovary boli uvedené „*dvierka skrinky 7100714063 – 2 ks*“ a „*dvierka skrinky 7100714072 – 1 ks*“, zakúpené dňa 09.05.2019, s popisom vady „*vada povrchového materiálu – odlepuje sa*“; v prílohe e-mailovej správy priložené aj dve fotografie (fotodokumentácia reklamovanej vady)
- e-mailová správa od účastníka konania (operator@nabytokshop.sk) zo dňa 02.02.2021 zaslaná spotrebiteľovi M. L. s informáciou, že účastník konania potvrdzuje prijatie reklamácie a v prípade, ak bude reklamáciu potrebné doplniť, bude účastník konania spotrebiteľa informovať
- e-mailová správa od účastníka konania (operator@nabytokshop.sk) zo dňa 03.03.2021 zaslaná spotrebiteľovi M. L., v ktorej účastník konania žiadal spotrebiteľa doplniť údaj k tovaru „*dvierka skrinky 710071406 – 2 ks*“,

nakol'ko podľa účastníka konania spotrebiteľ uviedol nesprávne číslo reklamovaného tovaru

- e-mailová správa od účastníka konania zo dňa 04.03.2021, v ktorej účastník konania informoval spotrebiteľa, že reklamácia bola doplnená o správne údaje a preto začína plynúť 30 dňová lehota na vybavenie reklamácie
- e-mailová správa od spotrebiteľa M. L. zo dňa 04.03.2021 zaslaná účastníkovi konania, v ktorej spotrebiteľ doplnil požadované údaje, resp. čísla k reklamovaným tovarom („2ks K046“ a „1ks K088“) a upozornil účastníka konania na lehotu na vybavenie reklamácie
- e-mailová správa od účastníka konania (operator@nabytokshop.sk) zo dňa 08.03.2021 zaslaná spotrebiteľovi M. L., v ktorej účastník konania zaslané vyjadrenie dodávateľa k uplatnenej reklamáci s tvrdením, že nejde o výrobnú závalu, ale o mechanické poškodenie spôsobené nesprávnym používaním a údržbou, a preto bola reklamácia opodstatnene zamietnutá
- Obchodné a reklamačné podmienky spoločnosti AR market s. r. o.

Dňa 01.06.2021 Inšpektorát SOI zaslaným prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania výzvu na zaslanie všetkých dokumentov, písomností, prípadne e-mailových komunikácií súvisiacich s predmetnou reklamáciou.

Na základe výzvy Inšpektorátu SOI zo dňa 01.06.2021, zaslané účastníkom konania dňa 07.06.2021 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky Inšpektorátu SOI elektronickejš správnu, ktorá obsahovala kópie nasledovných dokumentov:

- list „VEC: Vyjadrenie k výzve“, v ktorom účastník konania uviedol, že reklamácia prebiehala s požadovanými údajmi, ktoré bolo potrebné doplniť k reklamáci, aby ju mohol účastník konania vyriešiť; účastník konania ďalej uviedol, že údaje, ktoré mal k dispozícii od zákazníka neboli kompletne, preto ho požiadal o doplnenie, čím podľa účastníka konania nežiadal nič neštandardné
- fotodokumentácia vady tovarov (dve fotografie)
- doklad o kúpe zo dňa 09.05.2019 v celkovej hodnote 709,58 EUR (totožný s tým, ktorý zaslaný spotrebiteľ M. L. k svojmu podaniu) v celkovej hodnote 709,58 EUR, kde je ako dodávateľ uvedený účastník konania - AR market s.r.o. a ako odberateľ uvedený spotrebiteľ M. L.
- reklamačný protokol s evidenčným číslom reklamácie 1977402019, ako dátum prijatia reklamácie uvedený deň 02.02.2021, ako predajca uvedený účastník konania a ako zákazník spotrebiteľ M. L., pričom reklamácia bola uplatnená na tovar „Sek.kuch.linka LINE D“ s nasledovným popisom vady: *poškodené dvierka – fóliu, na 2x skrinke LINE D, 710071406 – 2 ks dvierka skrinky s poznámkou od účastníka konania: „na skrinke nie je uvedený presne typ skrinky – zlý údaj“ a dvierka skrinky 7100714072 – 1 ks s poznámkou od účastníka konania: „skrinka spodná rohová LINE DR L, neuvedený diel z montážneho návodu, foto nepresné – nie je popis, 2x poslané rovnaké“*, ako dátum predaja reklamovaných výrobkov uvedený deň 09.05.2019
- e-mailová komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľom M. L. v období od 03.03.2021 až 04.03.2021, ktorá je totožná s tou, ktorú zaslaný

spotrebiteľ M. L. k svojmu podaniu č. 234/2021 a s popisom od účastníka konania s tvrdením, že spotrebiteľ bol telefonicky informovaný, že reklamovaný tovar (dvierka) je potrebné zaslať na obhliadku účastníkovi konania

- e-mailová správa od účastníka konania (operator@nabytokshop.sk) zo dňa 08.03.2021 zaslaná spotrebiteľovi M. L., v ktorej účastník konania zaslal vyjadrenie dodávateľa k uplatnenej reklamácií s tvrdením, že nejde o výrobnú závalu, ale o mechanické poškodenie spôsobené nesprávnym používaním a údržbou, a preto bola reklamácia opodstatnene zamietnutá (totožná s e-mailovou správou, ktorú zaslal spotrebiteľ M. L. k svojmu podaniu č. 234/2021)
- dodací list č. 0772/2019 zo dňa 09.05.2019 na celkovo 7 druhov tovaru v celkovej hodnote 709,58 EUR, kde je ako dodávateľ uvedený účastník konania - AR market s.r.o. a ako odberateľ uvedený spotrebiteľ M. L. (totožný doklad s tým, ktorý zaslal spotrebiteľ M. L. k svojmu podaniu č. 234/2021)
- reklamačný formulár zo dňa 31.01.2021, ako reklamované tovary boli uvedené „*dvierka skrinky 7100714063 – 2 ks*“ a „*dvierka skrinky 7100714072 – 1 ks*“, zakúpené dňa 09.05.2019, s popisom vady „*vada povrchového materiálu – odlepuje sa*“.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 234/2021 inšpektori SOI v čase kontroly dňa 08.06.2021 zistili, že spotrebiteľ M. L. si dňa 31.01.2021 uplatnil prostredníctvom e-mailu formou reklamačného formulára a zaslanej fotodokumentácie dňa 31.01.2021 reklamáciu vady tovarov „*dvierka skrinky 7100714063 – 2 ks*“ a „*dvierka skrinky 7100714072 – 1 ks*“ zakúpených dňa 09.05.2019. Účastník konania dňa 02.02.2021 potvrdil prostredníctvom e-mailu prijatie reklamácie a následne až dňa 03.03.2021 vyzval spotrebiteľa prostredníctvom e-mailu na potrebu doplnenia identifikačného (číselného) údaju o reklamovanom tovare. Spotrebiteľ doplnil prostredníctvom e-mailu číselné údaje dňa 04.03.2021. K vybaveniu reklamácie došlo zo strany účastníka konania až dňa 08.03.2021, kedy zaslal spotrebiteľovi prostredníctvom e-mailu vyjadrenie dodávateľa k predmetnej reklamácií.

Inšpektori SOI 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 SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“).

Účastník konania zaslal dňa 16.06.2021 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky Inšpektorátu SOI elektronickej správy, ktorej prílohu tvorilo vyjadrenie účastníka konania k inšpekčnému záznamu zo dňa 08.06.2021. Vo svojom vyjadrení účastník konania uviedol, že spotrebiteľ M. L. si už raz uplatnil reklamáciu na danú kuchynskú linku LINE D, a to dňa 14.05.2019, pričom vtedy podľa účastníka konania doplnil všetky požadované informácie a fotodokumentáciu. Účastník konania uviedol, že o potrebné údaje žiadal aj v telefonickom dohovore, pričom zaslané fotografie neboli dostačujúce, nebol doplnený správny údaj z dodacieho listu a čísla dielov z montážneho návodu. Ďalej účastník konania uviedol, že žiadal dodať reklamované dvierka na obhliadku na svoj sklad v Púchove, avšak z dôvodu nedostatočného zabalenia tovaru proti poškodeniu, nebol tovar prevzatý. Účastník konania uviedol, že z dôvodu obmedzení spôsobených COVID-19 boli zo strany dodávateľa reklamácie riešené z fotodokumentácie a detailného popisu. Na záver účastník konania uviedol, že reklamácia by bola vybavená v lehote ako je stanovené zákonom, avšak neboli doplnené informácie, o ktoré žiadal zákazník

telefonicky a nakoniec po nedodaní dvierok e-mailom, preto danú reklamáciu doplnil len tými informáciami, ktoré mu poskytol zákazník.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 20.01.2022, ktoré prevzal dňa 04.02.2022.

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.

Účastník konania zaslal dňa 12.02.2022 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky Inšpektorátu SOI elektronickejš správnu, ktorá obsahovala vyjadrenie k dôvodom konania. Vo vyjadrení účastník konania uviedol, že pre vybavenie reklamácie najneskôr do 30 dní bolo potrebné, aby si zákazník dané informácie o reklamovanom tovare správne doplnil. Účastník konania uviedol, že na správne posúdenie reklamácie potreboval správnosť údajov, čo sa podľa účastníka konania v prípade podania reklamácie od zákazníka nestalo. Účastník konania ďalej uviedol, že zákazník vedel ako postupovať, nakoľko už raz u účastníka konania reklamáciu uplatnil, a tú doplnil podľa účastníka konania všetkými informáciami, o ktoré bol požiadaný. Pri reklamacii, ktorá bola predmetom podania č. 234/2021, žiadal účastník konania o doplnenie, pričom keď spotrebiteľ informácie nedoplnil, danú reklamáciu bol účastník konania osobne prevziať u spotrebiteľa. Podľa účastníka konania nakoniec spotrebiteľ doplnil požadovaný údaj, avšak bez doplnenia popisu k fotografii a až po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie. Účastník konania ďalej uviedol, že má za to, že pokiaľ by boli informácie podané a doplnené správne, reklamácia by bola vybavená v danej lehote 30 dní. Na záver účastník konania uviedol, že sa ospravedlňuje za vzniknutú situáciu a je pre neho poučením.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 12.02.2022, v ktorom uviedol, že pre vybavenie reklamácie najneskôr do 30 dní bolo potrebné, aby si zákazník dané informácie o reklamovanom tovare správne doplnil a o časť vyjadrenia, že na správne posúdenie reklamácie potreboval účastník konania správnosť údajov, čo sa podľa účastníka konania v prípade podania reklamácie od zákazníka nestalo, správny orgán uvádza, že bolo povinnosťou účastníka konania vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie zo strany spotrebiteľa. 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. Pokiaľ spotrebiteľ nedoplnil požadované údaje, tak ako to uvádza účastník konania vo svojom vyjadrení, mal účastník konania zamietnuť reklamáciu s odôvodnením, že spotrebiteľ neposkytol potrebnú súčinnosť, čo však účastník konania nevykonával.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 16.06.2021, v ktorom uviedol, že o potrebné údaje žiadal aj v telefonickom dohovore a reklamované dvierka tiež žiadal dodať na obhliadku, avšak z dôvodu nedostatočného zabalenia tovaru proti poškodeniu nebol tovar

prevzatý, správny orgán uvádza, že ide len o tvrdenia účastníka konania, ktoré žiadnym spôsobom nepreukázal. Z predloženej e-mailovej komunikácie medzi účastníkom konania a spotrebiteľom M. L. vyplýva, že účastník konania prvýkrát požiadal o doplnenie informácií k uplatnenej reklamácií až dňa 03.03.2021 (spotrebiteľ M. L. požadované informácie doplnil hneď na druhý deň, pričom upozornil účastníka konania na končiacu lehotu na vybavenie reklamácie), teda už po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie (reklamácia zo strany spotrebiteľa uplatnená dňa 31.01.2021).

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 16.06.2021, v ktorom uviedol, že fotografie zaslané spotrebiteľom M. L. neboli dostačujúce, správny orgán uvádza, že dané tvrdenie je v rozpore s konaním účastníka konania, nakoľko v e-mailovej správe zo dňa 08.03.2021, ktorú zaslal účastník konania spotrebiteľovi M. L. sa uvádza, že nejde o výrobnú závalu, ale o mechanické poškodenie spôsobené nesprávnym používaním a údržbou. Podľa uvedenej e-mailovej správy bol teda účastník konania, resp. jeho dodávateľ schopný posúdiť uplatnenú reklamáciu na základe predloženej fotodokumentácie.

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 spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

K porušeniu ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., ktoré bolo zistené šetrením spotrebiteľského podania č. 234/2021, si dovoľuje správny orgán uviesť, že predmetné ustanovenie má kogentný charakter, a preto sa od neho nemožno odchyliť. Správny orgán 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 08.06.2021 zo strany inšpektorov SOI potvrdila jeho opodstatnenosť. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. V zmysle ustanovení zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, 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.

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.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

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. Nedodržaním 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 kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania, ktorého 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 reklamácie výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Táto povinnosť, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 08.06.2021 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 234/2021 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. 234/2021 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 reklamácii, 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. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol predovšetkým na rozsah zistených nedostatkov; na špecifiká konkrétneho prípadu (prešetrenie spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť bola preukázaná) a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti 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 § 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 sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 08.06.2021, vyjadreniami účastníka konania zo dňa 16.06.2021 a 12.02.2022 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.

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

Číslo: P/0081/03/2021

Dňa 21.03.2022

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 **KPN REAL SK, s. r. o.**

sídlo **972 12 Nedožery – Brezany, Kukučínova 670/27**

IČO **46 696 547**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 27.09.2021 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 471/2021, zameraného na preverenie vybavenia reklamácie výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom, pri kontrole vykonanej na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj bez prítomnosti účastníka konania. Účastníkom konania a predávajúcim, ktorý zodpovedá za vybavenie reklamácie vykonaného diela, ktoré je predmetom spotrebiteľského podania č. 471/2021, je spoločnosť KPN REAL SK, s. r. o. so sídlom 972 12 Nedožery – Brezany, Kukučínova 670/27 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, nakoľko reklamácia vykonaného diela [realizácia liatej podlahy v rodinnom dome, plocha 25 + 15,88 m², odtieň RAL 1015], uplatnená spotrebiteľom E. R. dňa 31.05.2021 prostredníctvom e-mailu, v ktorej spotrebiteľ špecifikoval vady diela [estetické nedostatky; vznik bublín a kráterov v transparentnej vrstve podlahy; lokálny vznik hmlistých miest a škvŕn na podlahe; oddeľovanie jednotlivých vrstiev; rozpoznateľné stopy po valcovaní], nebola zo strany účastníka konania vybavená do 30 dní od jej uplatnenia, pričom účastník konania žiadnym spôsobom nepreukázal vybavenie predmetnej reklamácie, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4 zákona číslo 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 **300- EUR** slovom **tristo eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.09.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) kontrolu zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 471/2021 týkajúceho sa reklamácie vykonaného diela zhotoveného účastníkom konania - spoločnosťou KPN REAL SK, s. r. o., so sídlom 972 12 Nedožery – Brezany, Kukučínova 670/27.

Spotrebiteľ E. R. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 471/2021 uviedol, že spoločnosť KPN REAL SK, s. r. o., so sídlom 972 12 Nedožery – Brezany, Kukučínova 670/27 (účastník konania), ktorá mu vykonala, resp. realizovala dielo liate podlahy v rodinnom dome v decembri 2020, odmieta vyplatiť reklamovanú čiastku, a to aj napriek tomu, že podľa spotrebiteľa konateľ spoločnosti uznal závalu a súhlasil s vyplatením čiastky, avšak odo dňa 20.07.2021 prestal so spotrebiteľom komunikovať. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že spoločnosť sa najskôr pokúšala stav liatej podlahy opraviť, avšak oprava nebola úspešná, čo podľa spotrebiteľa potvrdili zamestnanci vykonávajúci opravu, ako aj konateľ spoločnosti. Podľa spotrebiteľa je problematické, že rodinný dom už je obývaný a je v ňom osadený vstavaný nábytok, čo znemožňuje opätovné vyliatie podláh, nakoľko by podľa spotrebiteľa došlo k poškodeniu inventára.

Spotrebiteľ E. R. k podaniu zaslal nasledovné kópie dokladov:

- dokument – cenová kalkulácia, ponuka na realizáciu liatej podlahy zo dňa 16.10.2020, vypracovaný účastníkom konania; miesto realizácie - rodinný dom (RD); celková plocha podlahy – 25 + 15,88 m²; odtieň „RAL 1015“; celková hodnota za dielo bez DPH 1501,06 EUR
- dokument – cenová kalkulácia, ponuka na realizáciu liatej podlahy zo dňa 21.09.2020, vypracovaný účastníkom konania; miesto realizácie - rodinný dom (RD); celková plocha podlahy – 25 + 15,88 m²; odtieň „výber podľa RAL“; celková hodnota za dielo bez DPH 1355,46 EUR
- komunikácia prostredníctvom mobilných (SMS) správ medzi spotrebiteľom E. R. a účastníkom konania v období od 16.06.2021 do 20.07.2021, z ktorej vyplýva, že spotrebiteľ sa dňa 16.07.2021 dopytoval účastníka konania, kedy bude vybavená jeho reklamácia, načo mu účastník konania odpovedal dňa 28.06.2021, že platby plánuje vrátiť spotrebiteľovi do konca júna 2021; dňa 01.07.2021 účastník konania požiadal spotrebiteľa o zaslanie čísla účtu; následne dňa 06.07.2021 spotrebiteľ E. R. informoval účastníka konania, že suma mu stále nebola vrátená na jeho účet, načo mu účastník konania odpovedal, že prosí o trpezlivosť, nakoľko očakáva obrdžanie väčšej platby, z ktorej plánuje uhradiť aj platbu spotrebiteľovi; následne v dňoch 16.07.2021 a 19.07.2021 spotrebiteľ opätovne žiadal účastníka konania o vrátenie platieb
- dve mobilné (SMS) správy, ktoré zaslal spotrebiteľ E. R. účastníkovi konania, a v ktorých uviedol, že účastníka konania nie je možné telefonicky zastihnúť a

finančné prostriedky mu neboli stále vrátené, preto očakáva od účastníka konania nápravu v najbližších dňoch

- e-mailová správa od spotrebiteľa E. R. zaslaná účastníkovi konania (kubovic@kpnreal.sk) dňa 31.05.2021, ktorou si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu vykonaného diela, a ktorej prílohu tvoril reklamačný formulár
- dokument, „vec: Reklamácia“ zo dňa 31.05.2021, ktorý tvoril prílohu e-mailovej správy zaslanej účastníkovi konania dňa 31.05.2021, a v ktorom spotrebiteľ E. R. špecifikoval vady diela: „*estetické nedostatky; vznik bublín a kráterov v transparentnej vrstve podlahy; lokálny vznik hmlistých miest a škvŕn na podlahe; oddelovanie jednotlivých vrstiev; rozpoznateľné stopy po valcovaní*“.

Spotrebiteľ neskôr doplnil svoje podanie, keď zaslal nasledovné kópie dokladov:

- fotokópia platobného príkazu z účtu spotrebiteľa na účet účastníka konania v celkovej hodnote 1200,00 EUR s dátumom spracovania 29.10.2020 a s poznámkou pre príjemcu „*Záloha za materiál...*“
- fotokópia platobného príkazu z účtu spotrebiteľa na účet účastníka konania v celkovej hodnote 301,06 EUR s dátumom spracovania 22.12.2020 a s poznámkou pre príjemcu „*Doplatok podlaha...*“

Dňa 20.09.2021 Inšpektorát SOI zaslal prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania výzvu na zaslanie všetkých dokumentov, písomností, prípadne e-mailových komunikácií súvisiacich s predmetnou reklamáciou vykonaného diela.

Na základe výzvy Inšpektorátu SOI zo dňa 20.09.2021, zaslal účastník konania dňa 22.09.2021 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky Inšpektorátu SOI elektronickejšú správu, ktorá v prílohách obsahovala kópie nasledovných dokumentov:

- dokument – cenová kalkulácia, ponuka na realizáciu liatej podlahy zo dňa 16.10.2020, vypracovaný účastníkom konania; miesto realizácie - rodinný dom (RD); celková plocha podlahy – 25 + 15,88 m²; odtieň „RAL 1015“; celková hodnota za dielo bez DPH 1501,06 EUR (dokument totožný s tým, ktorý zaslal spotrebiteľ E. R. k svojmu podaniu)
- list „Vec: Vyjadrenie, zaslanie dokladov“
- e-mailová správa, ktorú spotrebiteľ zaslal účastníkovi konania dňa 28.10.2020, a v ktorej spotrebiteľ uviedol, že súhlasí s cenovou ponukou a požiadal o zaslanie účtu, na ktorý má zaslať zálohu
- dokument, „vec: Reklamácia“ zo dňa 31.05.2021, v ktorom spotrebiteľ E. R. špecifikoval vady diela: „*estetické nedostatky; vznik bublín a kráterov v transparentnej vrstve podlahy; lokálny vznik hmlistých miest a škvŕn na podlahe; oddelovanie jednotlivých vrstiev; rozpoznateľné stopy po valcovaní*“ (dokument totožný s tým, ktorý zaslal spotrebiteľ E. R. k svojmu podaniu).

V liste „Vec: Vyjadrenie, zaslanie dokladov“ sa účastník konania vyjadril k predmetnej reklamacii vykonaného diela, keď uviedol, že spotrebiteľ E. R. si u neho objednal realizáciu liatej podlahy v rodinnom dome do dvoch miestností. Podľa cenovej ponuky zo dňa 16.10.2020 a písomného súhlasu (objednávky) zo dňa 28.10.2020 bolo dielo podľa účastníka konania riadne vykonané, odsúhlasené a odovzdané dňa 21.12.2020 bez závad, a uhradené dňa 22.12.2020. Účastník konania ďalej uviedol, že ho spotrebiteľ E. R. v apríli 2021 telefonicky kontaktoval s informáciou, že mu nevyhovuje farba podlahy, preto účastník konania ponúkol spotrebiteľovi prelakovanie podlahy pigmentovaným lakom bezodplatne, čo bolo podľa účastníka konania so súhlasom spotrebiteľa zrealizované koncom apríla 2021. Ďalej účastník

konania uviedol, že na prelakovanej finálnej vrstve vznikli defekty laku, ktoré dvakrát opravoval. Účastník konania uviedol, že dňa 31.05.2021 mu bola doručená reklamácia na finálnu vrstvu laku, ktorá bola zrealizovaná na náklady účastníka konania a podľa účastníka konania nebola predmetom cenovej ponuky a objednávky. Podľa účastníka konania spotrebiteľ E. R. požaduje vrátiť peňažné prostriedky vo výške 1501,06 EUR, čo predstavuje celkovú cenu diela za obe miestnosti v rodinnom dome. Účastník konania na záver uviedol, že navrhol spotrebiteľovi kompenzáciu za vady diela vo výške 580,00 EUR, ktoré vznikli dodatočným lakovaním v hornej časti miestnosti rodinného domu, ktorá bola znehodnotená lakom.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 471/2021 inšpektori SOI v čase kontroly dňa 27.09.2021 zistili, že spotrebiteľ E. R. si dňa 31.05.2021 prostredníctvom e-mailovej správy uplatnil reklamáciu vady diela liatej podlahy v rodinnom dome, plocha 25 + 15,88 m², odtieň RAL 1015, s popisom vady – „*estetické nedostatky; vznik bublín a kráterov v transparentnej vrstve podlahy; lokálny vznik hmlistých miest a škvŕn na podlahe; oddelovanie jednotlivých vrstiev; rozpoznateľné stopy po valcovaní*“. Účastník konania ako zhotoviteľ diela, ktorý zodpovedal za vybavenie predmetnej reklamácie, však žiadnym spôsobom reklamáciu do 30 dní odo dňa jej uplatnenia nevybavil.

Inšpektori SOI 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 SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“).

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 03.03.2022, ktoré prevzal v ten istý deň.

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. Účastník konania svoje právo vyjadriť sa k dôvodom konania v lehote stanovenej správnym orgánom nevyužil, preto bol podkladom pre vydanie rozhodnutia kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo 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 spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

Správny orgán si dovoľuje na tomto mieste uviesť, že pokiaľ ide o prešetrenie podnetu č. 471/2021 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 reklamácií, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom. K tejto súvislosti správny orgán uvádza, že účastník konania inšpektorom SOI

žiadnym spôsobom nepreukázal vybavenie predmetnej reklamácie (napr. predložením dokladu o spôsobe vybavenia reklamácie), ktorú si spotrebiteľ uplatnil dňa 31.05.2021 prostredníctvom e-mailu. Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 22.09.2021, v ktorom uviedol, že navrhol spotrebiteľovi kompenzáciu za vady diela vo výške 580,00 EUR, správny orgán uvádza, že ide len tvrdenie účastníka konania, ktoré žiadnym spôsobom nepreukázal.

K porušeniu ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., ktoré bolo zistené šetrením spotrebiteľského podania č. 471/2021, si dovoľuje správny orgán uviesť, že predmetné ustanovenie má kogentný charakter, a preto sa od neho nemožno odchyliť. Správny orgán 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 27.09.2021 zo strany inšpektorov SOI potvrdila jeho opodstatnenosť. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. V zmysle ustanovení zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, 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.

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.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

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. Nedodržaním 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 kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania, ktorého 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 reklamácie výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Táto povinnosť, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 27.09.2021 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 471/2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

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. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol predovšetkým na rozsah zistených nedostatkov; na špecifiká konkrétneho prípadu (prešetrenie spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť bola preukázaná) a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti 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 § 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 sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 27.09.2021 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 uloženie pokuty 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.

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

Číslo: P/0084/03/2021

Dňa 21.03.2022

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 **TOWN s. r. o.**
sídlo **957 01 Bánovce nad Bebravou, Murgašova 696/5**
IČO **52 855 210**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 18.11.2021 pri došetrení kontroly internetového obchodu www.vini.sk zo dňa 10.08.2021 vykonanej na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, pričom prevádzkovateľom stránok internetového obchodu www.vini.sk a zároveň predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je spoločnosť TOWN s. r. o. so sídlom 957 01 Bánovce nad Bebravou, Murgašova 696/5, a to:

- pre porušenie zákazu predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko v Obchodných podmienkach účastníka konania na stránke www.vini.sk boli uvedené nasledovné podmienky:
 - v časti Na stiahnutie; Odstúpenie od zmluvy – poučenie, bod 1. uvedená podmienka:
„Kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v lehote 14 pracovných dní od prevzatia tovaru podľa všeobecných obchodných podmienok bez udania dôvodu v súlade s ust. § 7 ods. zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov v znení neskorších predpisov (ďalej len "Zákon o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji")
Odstúpenie od zmluvy musí kupujúci urobiť písomnou formou vo forme úplne vyplneného formulára. (príloha č.2: odstupenie-od-zmluvy-formular.pdf).“
 - v časti Na stiahnutie; Odstúpenie od zmluvy – poučenie, bod 3. uvedená podmienka:
„V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nachádza sa v nepoškodenom pôvodnom obale a nie je poškodený alebo

neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu (vrátane ceny za dopravu) za vrátený tovar v lehote do 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.“, ktorými účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti nad rámec zákona, a to povinnosť spotrebiteľa uplatniť si právo na odstúpenie od zmluvy výhradne vo forme úplne vyplneného formulára a povinnosť spotrebiteľa vrátiť tovar pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy v nepoškodenom pôvodnom obale, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a) zákona číslo 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.“),

- porušenie zákazu predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko v Obchodných podmienkach a Reklamačných podmienkach účastníka konania na stránke www.vini.sk boli uvedené nasledovné podmienky:
 - v časti Na stiahnutie; Odstúpenie od zmluvy – poučenie, bod 2. uvedená podmienka:
*„Odstúpenie od kúpnej zmluvy, podľa všeobecných zmluvných podmienok musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu alebo poštovú adresu.
Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale“,*
 - v časti Na stiahnutie; Odstúpenie od zmluvy – poučenie, bod 3. uvedená podmienka:
„V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nachádza sa v nepoškodenom pôvodnom obale a nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu (vrátane ceny za dopravu) za vrátený tovar v lehote do 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.“,
 - v časti Na stiahnutie; Odstúpenie od zmluvy – poučenie, bod 4. uvedená podmienka:
„V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar zniženú v súlade s ust. § 457 Občianskeho zákonníka o hodnotou jeho opotrebenia alebo o hodnotu opravy a uvedenia tovaru do pôvodného stavu v lehote do 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.“,
 - v časti Na stiahnutie; Odstúpenie od zmluvy – poučenie, bod 5. uvedená podmienka:
„Predávajúci vráti pri platnom odstúpení od zmluvy kupujúcemu kúpnu cenu zaplatenú za tovar, prípadne zníženú cenu z dôvodu opotrebenia alebo nekompletnosti. Náklady na objednanie, dodanie a vrátenie tovaru znáša kupujúci. Iba v tom prípade, ak tovar plne nezodpovedal kvalitatívnym požiadavkám alebo bol vadný, znáša náklady spojené s objednávkou, dodaním a vrátením tovaru predajca. Za tovar plne zodpovedajúci kvalitatívnym požiadavkám sa považuje tovar rovnakej alebo podobnej charakteristiky, aká je uvedená v ponuke tovaru na internetovej stránke predávajúceho.“,
 - v časti Na stiahnutie; Odstúpenie od zmluvy – poučenie, bod 6. uvedená podmienka:
„V prípade, že kupujúci nesplní niektorú povinnosť uvedenú v obchodných podmienkach, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je

povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu a zároveň má nárok na úhradu nákladov, spojených s odoslaním tovaru naspäť kupujúcemu.“,

-v Reklamačných podmienkach, bod 6 uvedená podmienka:

„Predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a následne reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia reklamácie. Vybavenie reklamácie bude Kupujúcemu oznámené telefonicky, písomne alebo elektronickou poštou. Vybavenie reklamácie trvá najviac 30 dní odo dňa doručenia reklamovaného tovaru Predávajúcemu, pokiaľ sa nedohodne inak.“ , ktoré boli vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z.,

p o k u t u

vo výške **200,00 EUR** slovom **dvesto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 18.11.2021 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 Trenčín“) došetrenie kontroly internetového obchodu www.vini.sk zo dňa 10.08.2021. Prevádzkovateľom internetového obchodu www.vini.sk a predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je spoločnosť TOWN s. r. o. so sídlom 957 01 Bánovce nad Bebravou, Murgašova 696/5 (ďalej aj ako „účastník konania“).

Za účelom preverenia súladu zmlúv uzavretých na diaľku so všeobecne záväznými právnymi predpismi z hľadiska dodržiavania zákona č. 102/2014 Z. z., zákona č. 250/2007 Z. z. a 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. v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon č. 22/2004 Z. z.“) inšpektori SOI odobrali pri kontrole dňa 10.08.2021 údaje z podstránok Kontakt, Doprava a platba, Poučenie o uplatnení práva kupujúceho na odstúpenie od kúpnej zmluvy, Reklamačné podmienky a Obchodné podmienky internetového obchodu www.vini.sk, ktoré posúdil právny odbor Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj. Výsledky tohto posúdenia boli zosumarizované a účastníkovi konania oznámené pri došetrení kontroly dňa 18.11.2021 prostredníctvom inšpekčného záznamu vyhotoveného na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ktorý bol účastníkovi konania zaslaný do jeho elektronickej schránky dňa 03.12.2021. Obchodné podmienky a ostatné podstránky boli uvedené na vyššie uvedenej internetovej stránke, pričom upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi účastníkom konania a spotrebiteľom a sú spotrebiteľskou zmluvou, nakoľko obsahujú ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred vyplnením objednávky, avšak nemohol ovplyvniť ich obsah. Z uvedeného teda vyplýva, že zmluva uzatváraná medzi

účastníkom konania v postavení predávajúceho a spotrebiteľom v postavení kupujúceho, je spotrebiteľskou zmluvou.

Kontrolou obsahu Obchodných podmienok, respektíve informácií uvádzaných v časti Poučenie o uplatnení práva kupujúceho na odstúpenie od kúpnej zmluvy bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko na webovej stránke internetového obchodu www.vini.sk boli v časti Poučenie o uplatnení práva kupujúceho na odstúpenie od kúpnej zmluvy [Na stiahnutie, Odstúpenie od zmluvy – poučenie] bod 1. a bod 3. uvedené podmienky, ktorými účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť nad rámec zákona v nasledovnom znení, a to:

Poučenie o uplatnení práva kupujúceho na odstúpenie od kúpnej zmluvy

Bod 1. „Kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v lehote 14 pracovných dní od prevzatia tovaru podľa všeobecných obchodných podmienok bez udania dôvodu v súlade s ust. § 7 ods. zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov v znení neskorších predpisov (ďalej len "Zákon o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji"). Odstúpenie od zmluvy musí kupujúci urobiť písomnou formou vo forme úplne vyplneného formulára. (príloha č.2: odstúpenie-od-zmluvy-formular.pdf).“

Ide o ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko pokiaľ ide o formu odstúpenia od zmluvy bez udania dôvodu zo strany spotrebiteľa v zmysle § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči, pričom spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý mu odovzdal predávajúci. Z uvedeného vyplýva, že spotrebiteľ nemá povinnosť uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy výhradne formou formulára na odstúpenie od zmluvy, pretože pre platné uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy zo strany spotrebiteľa postačuje, ak spotrebiteľ zašle napríklad elektronickú správu obsahujúcu jednoznačný zámer odstúpiť od zmluvy adresovaný predávajúcemu.

Poučenie o uplatnení práva kupujúceho na odstúpenie od kúpnej zmluvy

Bod 3. „V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nachádza sa v nepoškodenom pôvodnom obale a nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu (vrátane ceny za dopravu) za vrátený tovar v lehote do 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.“

Ide o ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. v prípade, ak ide o obaly výrobkov, ktoré nie je možné otvoriť bez porušenia celistvosti obalu. Spotrebiteľ má právo výrobok rozbaľiť a odskúšať obdobne ako v kamennej predajni. Predávajúci nemôže podmieňovať právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy zo strany spotrebiteľa ukladáním podmienok, ktoré zákon nevyžaduje – doručiť tovar v nepoškodenom pôvodnom obale. Predávajúci ponúka druhy výrobkov, pri ktorých je možné ich vyskúšanie, overenie si vlastností a funkcie daného výrobku.

Uvedením podmienok, ktorými predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, účastník konania porušil zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Tým porušil § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z.

Kontrolou obsahu Obchodných podmienok, Reklamačných podmienok a ďalších informácií uvedených na webovej stránke predmetného internetového obchodu bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko v Obchodných podmienkach a Reklamačných podmienkach, na webovej stránke internetového obchodu www.suteren.sk boli v časti Poučenie o uplatnení práva kupujúceho na odstúpenie od kúpnej zmluvy [Na stiahnutie, Odstúpenie od zmluvy – poučenie] bod 2., bod 3., bod 4., bod 5. a bod 6. a v Reklamačných podmienkach bod 6. uvedené podmienky, ktoré boli vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v nasledovnom znení, a to:

Poučenie o uplatnení práva kupujúceho na odstúpenie od kúpnej zmluvy

Bod 2. „Odstúpenie od kúpnej zmluvy, podľa všeobecných zmluvných podmienok musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, spôsob akým má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie najmä číslo účtu alebo poštovú adresu. Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale.“

Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko spotrebiteľ nie je povinný doručiť predávajúcemu zároveň s oznámením o odstúpení od zmluvy i tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. a v originálnom obale. V zmysle § 10 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. V zmysle platnej legislatívy teda môže spotrebiteľ zaslať produkt/tovar súčasne s odstúpením od zmluvy alebo aj následne – do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy.

Poučenie o uplatnení práva kupujúceho na odstúpenie od kúpnej zmluvy

Bod 3. „V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nie je použitý, nachádza sa v nepoškodenom pôvodnom obale a nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu (vrátane ceny za dopravu) za vrátený tovar v lehote do 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.“

Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko v zmysle § 9 ods. 1 a ods. 2 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. Tieto platby je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby. Predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky platby vo vyššie uvedenej lehote od doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, ak spotrebiteľ v súlade s § 9 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. preukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu. Spotrebiteľ teda môže v prípade uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy zaslať tovar súčasne s oznámením o

odstúpení od zmluvy alebo následne v súlade s § 10 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy. Predávajúci je v zmysle vyššie uvedeného povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky platby vynaložené spotrebiteľom pri objednávke tovaru, a to vrátane nákladov na dopravu tovaru, okrem prípadu, ak si spotrebiteľ pri objednávke zvolil iný spôsob doručenia ako najlacnejší bežný spôsob ponúkaný predávajúcim, nakoľko v zmysle § 9 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. nie je predávajúci povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia ako najlacnejší bežný spôsob.

Poučenie o uplatnení práva kupujúceho na odstúpenie od kúpnej zmluvy

Bod 4. *„V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar zníženú v súlade s ust. § 457 Občianskeho zákonníka o hodnotou jeho opotrebenia alebo o hodnotu opravy a uvedenia tovaru do pôvodného stavu v lehote do 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.“*

Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko predávajúci je v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. povinný vrátiť spotrebiteľovi v zákonnej lehote všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Tieto platby je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Predávajúci si teda nemôže započítať náhradu škody oproti kúpnej cene, ktorú je povinný vrátiť do 14 dní od odstúpenia od zmluvy. Náhradu škody si môže predávajúci uplatniť až následne v rámci samostatného občianskeho konania na príslušnom súde.

Poučenie o uplatnení práva kupujúceho na odstúpenie od kúpnej zmluvy

Bod 5. *„Predávajúci vráti pri platnom odstúpení od zmluvy kupujúcemu kúpnu cenu zaplatenú za tovar, prípadne zníženú cenu z dôvodu opotrebenia alebo nekompletnosti. Náklady na objednanie, dodanie a vrátenie tovaru znáša kupujúci. Iba v tom prípade, ak tovar plne nezodpovedal kvalitatívnym požiadavkám alebo bol vadný, znáša náklady spojené s objednávkou, dodaním a vrátením tovaru predajca. Za tovar plne zodpovedajúci kvalitatívnym požiadavkám sa považuje tovar rovnakej alebo podobnej charakteristiky, aká je uvedená v ponuke tovaru na internetovej stránke predávajúceho.“*

Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko predávajúci je v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. povinný vrátiť spotrebiteľovi v zákonnej lehote všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Tieto platby je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Predávajúci si teda nemôže započítať náhradu škody oproti kúpnej cene, ktorú je povinný vrátiť do 14 dní od odstúpenia od zmluvy. Náhradu škody si môže predávajúci uplatniť až následne v rámci samostatného občianskeho konania na príslušnom súde.

Rovnako ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., keď predávajúci v obsahu obchodných podmienok uvádza, že kupujúci v prípade uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy znáša náklady na objednanie a dodanie tovaru, nakoľko v zmysle § 9 ods. 1 a ods. 2 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. Z uvedeného teda vyplýva, že predávajúci je v prípade uplatnenia zákonného práva na odstúpenie od zmluvy zo strany spotrebiteľa vrátiť/ uhradiť spotrebiteľovi okrem kúpnej ceny tovaru aj náklady na objednanie a dodanie tohto tovaru, pokiaľ si spotrebiteľ výslovne nezvolil iný spôsob doručenia ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.

Poučenie o uplatnení práva kupujúceho na odstúpenie od kúpnej zmluvy

Bod 6. „V prípade, že kupujúci nesplní niektorú povinnosť uvedenú v obchodných podmienkach, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu a zároveň má nárok na úhradu nákladov, spojených s odoslaním tovaru naspäť kupujúcemu.“

Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko táto podmienka odkazuje na predchádzajúce ustanovenia týchto obchodných podmienok (konkrétne na Poučenie o uplatnení práva kupujúceho na odstúpenie od kúpnej zmluvy, bod 2., bod 3., bod 4., bod 5.), ktoré boli posúdené ako neprijateľné, a teda ich nesplnením nestráca spotrebiteľ právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy.

Reklamačné podmienky

Bod 6. „Predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a následne reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia reklamácie. Vybavenie reklamácie bude Kupujúcemu oznámené telefonicky, písomne alebo elektronickou poštou. Vybavenie reklamácie trvá najviac 30 dní odo dňa doručenia reklamovaného tovaru Predávajúcemu, pokiaľ sa nedohodne inak.“

Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko zákonná lehota na vybavenie reklamácie upravená v § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. nemôže byť predĺžená, a to ani na základe dohody kupujúceho s predávajúcim, nakoľko ustanovenie § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. je kogentným ustanovením, od ktorého sa nemožno odchyliť. V zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. 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) zákona č. 250/2007 Z. z. 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. Predávajúci správne v podmienke uvádza, že po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ rovnaké práva ako pri podstatnom porušení zmluvy, má teda právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

Podľa § 52 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

Podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“).

Podľa § 54 ods. 1 Občianskeho zákonníka sa zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou nemôžu odchyliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa.

Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon priznáva, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie.

Uvedené Obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi účastníkom konania a spotrebiteľom a sú spotrebiteľskou zmluvou, nakoľko obsahujú ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, avšak nemohol ovplyvniť ich obsah.

Uvedením podmienok, ktoré boli vyhodnotené ako neprijateľné, účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Tým porušil § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 03.03.2022, ktoré účastník konania v rovnaký deň prevzal.

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 dôvodom konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Účastník konania vo svojom vyjadrení zo dňa 14.12.2021 k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.11.2021, ktoré zaslal do elektronickej schránky Inšpektorátu SOI prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, uviedol, že všetky zistené závady podľa inšpekčného záznamu boli odstránené a v zmysle pokynov boli upravené Obchodné podmienky ako aj Poučenie o uplatnení práva kupujúceho na odstúpenie od kúpnej zmluvy. Ďalej uviedol, že tieto zmeny je možné skontrolovať na stránke www.vini.sk.

Správny orgán preskúmal spis v celom rozsahu a dospel k názoru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistené nedostatky nespochybnil právne relevantným spôsobom.

Správny orgán spoľahливо zistil, že účastník konania vo svojich Obchodných podmienkach, respektíve v časti Poučenie o uplatnení práva kupujúceho na odstúpenie od kúpnej zmluvy na webovej stránke internetového obchodu www.vini.sk uvádzal podmienky, ktorými predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu a v časti Poučenie o uplatnení práva kupujúceho na odstúpenie od kúpnej zmluvy a v Reklamačných podmienkach, na webovej stránke internetového obchodu www.vini.sk uvádzal podmienky, ktoré boli po posúdení vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.

Správny orgán zdôrazňuje, že dodatočné uskutočnenie nápravy – náprava zistených nedostatkov - nezbavuje kontrolovanú osobu zodpovednosti za porušenie zákona, nakoľko odstránenie nedostatkov je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z § 7 ods. 3 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, nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Pre posúdenie súladu obchodných podmienok a ďalších podstránok internetového obchodu účastníka konania s platnou legislatívou Slovenskej republiky je rozhodujúci skutkový stav, ktorý bol zistený v čase kontroly, a to dňa 10.08.2021, kedy boli prekontrolované informácie a údaje uvádzané účastníkom konania na webovej stránke internetového obchodu www.vini.sk a kedy zároveň boli obchodné podmienky, reklamačné podmienky a ďalšie podstránky internetového obchodu www.vini.sk odobraté.

Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi, bol spoľahливо vyhodnotený ako stav protiprávny. 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 výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur. S ohľadom na charakter zistených nedostatkov v kontexte spôsobu predaja, ktorý je vykonávaný na základe zmluvy uzavretej na diaľku, nemožno hovoriť o menej závažnom porušení povinností zákona a aplikovať postup v zmysle § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. Z uvedeného vyplýva, že v zmysle citovaného ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. je správny orgán uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie za porušenie povinnosti predávajúceho, ktoré bolo v danom prípade preukázané. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly, kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky internetového obchodu.

Správny orgán považuje za potrebné uviesť, že konaním účastníka konania bol vytýkanými nedostatkami porušený zákon č. 250/2007 Z. z., pričom porušenie povinností predávajúceho podľa predmetného zákona sa poníma ako správny delikt. K naplneniu jeho skutkovej podstaty stačí zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa chránených týmto zákonom. Poškodenie práv spotrebiteľa v rozsahu priamo úmernom uloženej sankcii teda nie je obligatónnym znakom skutkovej podstaty tohto druhu správneho deliktu.

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.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Správny orgán vzal do úvahy následky protiprávneho konania, ktorými je porušenie práv spotrebiteľa pri nedodržaní zákazu predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu a porušenie zákazu predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

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 pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pri určovaní výšky postihu bolo prihliadnuté aj na skutočnosť, že rozpor s právnymi predpismi bol zistený u podmienok, ktoré boli v obchodných podmienkach, reklamačných podmienkach a ďalších podmienkach, ktoré sa nachádzali na webovej stránke internetového obchodu www.vini.sk, ako aj na skutočnosť, že obsah týchto podmienok spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje.

Správny orgán vzal do úvahy aj to, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy, zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia povinnosti účastníka konania splnený.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia za zistené protiprávne konanie správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania, ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené povinnosti pri predaji výrobkov, za ktorých dodržiavanie zodpovedá objektívne, to znamená bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu povinnosti došlo.

K povinnostiam účastníka konania patrí zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu a zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Tieto zákazy, ako vyplýva z kontroly internetového obchodu www.vini.sk vykonanej dňa 10.08.2021 a pri dokončení kontroly predmetného internetového obchodu dňa 18.11.2021, účastník konania ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému preukázateľne porušil.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo nesplnenie zákonných zákazov 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. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol predovšetkým na rozsah zistených nedostatkov (počet a charakter neprijateľných podmienok), na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty ďalej zohľadnil skutočnosť, že neprijateľné podmienky sa nachádzali v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje. Spotrebiteľ navyše vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v

porovnaní s predávajúcim), nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad zmluvnej podmienky na jeho práva.

Správny orgán pristúpil k určení výšky postihu po vyhodnotení skutočnosti, že došlo k zásahu do práv spotrebiteľa vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch z dôvodu a použitím vyššie uvedených neprijateľných podmienok. Takéto konania účastníka konania (použitie neprijateľných podmienok v obchodných podmienkach) môže spotrebiteľa, pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

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, za opakované porušenie povinností počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Nakoľko v prípade účastníka konania išlo o prvé porušenie predmetného zákona počas 12 mesiacov, zohľadnil správny orgán pri určení výšky pokuty túto skutočnosť v prospech účastníka konania.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 10.08.2021 a skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 18.11.2021 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 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 porušení 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.

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, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.