

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

Číslo: P/0014/03/2022

Dňa 19.07.2022

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 **INVEX TRADE s. r. o.**

sídlo **971 01 Prievidza, Ulica A. Hlinku 10445/27**

IČO **44 475 985**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 28.02.2022 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 36/2022 týkajúceho sa reklamácie výrobku zakúpeného prostredníctvom webovej stránky internetového obchodu <https://www.fitness-store.sk> pri kontrole vykonanej na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj bez prítomnosti účastníka konania. Prevádzkovateľom webovej stránky internetového obchodu <https://www.fitness-store.sk> a predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku, ktorý je zároveň zodpovedný za vybavenie predmetnej reklamácie spotrebiteľa, je spoločnosť INVEX TRADE s. r. o. so sídlom 971 01 Prievidza, Ulica A. Hlinku 10445/27 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom, nakoľko reklamácia tovaru „*Bežecký pás SOLE Fitness F63 (model 2020)*“ zakúpeného dňa 23.02.2020 prostredníctvom webovej stránky internetového obchodu <https://www.fitness-store.sk>, uplatnená spotrebiteľom V. F. prostredníctvom e-mailu dňa 04.08.2021, pričom účastník konania dňa 09.08.2021 požiadal spotrebiteľa, aby zaslal video vady reklamovaného tovaru a fotografiu výrobného čísla tovaru, pričom spotrebiteľ v ten istý deň zaslal predmetné video vady tovaru a fotografiu výrobného čísla tovaru, nebola účastníkom konania vybavená ani po opakovaných urgenciách spotrebiteľa v zákonnej lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, 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 28.02.2022 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „inšpektori SOI“) na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len „Inšpektorát SOI“) kontrolu zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 36/2022, ktoré sa týkalo reklamácie výrobku zakúpeného od účastníka konania - spoločnosti INVEX TRADE s. r. o. prostredníctvom webovej stránky internetového obchodu <https://www.fitness-store.sk>. Prevádzkovateľom webovej stránky internetového obchodu <https://www.fitness-store.sk> a predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku, ktorý je zároveň zodpovedný za vybavenie predmetnej reklamácie spotrebiteľa, je účastník konania.

Spotrebiteľ V. F. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 36/2022, uviedol, že si dňa 23.02.2020 prostredníctvom stránky <https://www.fitness-store.sk> zakúpil bežecký pás. Dňa 04.08.2021 zaslal predávajúcemu e-mail, v ktorom ho oboznámil o vade výrobku a žiadal o vyriešenie. Vada spočívala v probléme so spúšťaním bežeckej časti na zem, nakoľko daná časť je ťažká a mohla by stroj poškodiť alebo niekomu ublížiť. Dňa 09.08.2021 obdržal spotrebiteľ odpoveď, že ide o vadu tlmiča, pričom predávajúci žiadal o zaslanie videa a sériového čísla výrobku, čo spotrebiteľ obratom splnil. Následne sa spotrebiteľ neúspešne snažil opakovane s predávajúcim spojiť, a to telefonicky, sms správami a prostredníctvom e-mailovej pošty. Dňa 20.09.2021 predávajúci uviedol, že od spotrebiteľa dosiaľ nič neobdržal (video ani sériové číslo výrobku), preto nič neriešil. Z toho dôvodu zaslal spotrebiteľ obratom opätovne požadované video vady a fotografiu sériového čísla výrobku. Dňa 10.11.2021 sa spotrebiteľ dotazoval u predávajúceho ohľadne uvedenej reklamácie, ktorý mu dňa 11.11.2021 zaslal odpoveď, že vec bola zaslaná výrobcovi, ktorý by mal spotrebiteľovi zaslať náhradný diel. Po ďalšej e-mailovej komunikácii a urgencii vybavenia reklamácie výrobku dostal spotrebiteľ 02.12.2021 od predávajúceho odpoveď, že od výrobcu nedostal ani po štyroch výzvach odpoveď, a preto objednal diel z Nemecka, ktorý by mal doraziť nasledujúci týždeň. Posledný e-mail s urgenciou vybavenia reklamácie zaslal spotrebiteľ predávajúcemu dňa 02.01.2022, avšak bez odozvy.

Spotrebiteľ Z. B. k svojmu podaniu zaslal nasledovné kópie dokladov:

- e-mailová správa zo dňa 23.02.2020 od účastníka konania (z e-mailovej adresy info@fitness-store.sk) o potvrdení prijatia objednávky č. 20020013 výrobku 1 kus bežecký pás SOLE Fitness F63 (model 2020) á 1420,25 EUR; montáž á 95,00 EUR a 1 kus športová podlaha 200 x 100 x 1 cm á 47,50 EUR
- e-mailová správa zo dňa 09.03.2020 od účastníka konania (z e-mailovej adresy michal.trnavsky@invextrade.sk), v ktorom zaslal účastník konania potvrdenie o úhrade akontácie za výrobok
- potvrdenie zo dňa 09.03.2020 o úhrade faktúry č. 0001v sume 300,00 EUR

- zmluvu o revolvingovom spotrebiteľskom úvere, zmluva č. 90511723 zo dňa 23.02.2020 vzťahujúca sa na tovar – bežecký pás SOLE Fitness F63 (model 2020) v hodnote 1562,75 EUR
- e-mailová správa zo dňa 04.08.2021 od spotrebiteľa účastníkovi konania, v ktorom spotrebiteľ požiadal o pomoc s vyriešením vady vzniknutej na zakúpenom výrobku
- e-mailová správa zo dňa 09.08.2021 od účastníka konania spotrebiteľovi, v ktorej účastník konania odpovedá, že ešte nemali takýmto problém s bežeckým pásom, ďalej uviedol, že pravdepodobne sa pokazil tlmič a zároveň požiadal od spotrebiteľa o zaslanie videa vady výrobku a fotografie výrobného čísla (nálepka na motore)
- e-mailová správa zo dňa 09.08.2021 od spotrebiteľa účastníkovi konania, ktorej prílohu tvoria požadované video a fotografia výrobného čísla výrobku
- e-mailová správa zo dňa 02.09.2021 od spotrebiteľa účastníkovi konania, v ktorej sa spotrebiteľ dotazuje na spôsob riešenia reklamácie výrobku
- e-mailová správa zo dňa 17.09.2021 od spotrebiteľa účastníkovi konania, v ktorej spotrebiteľ požaduje informáciu, akým spôsobom sa bude riešiť reklamácia, nakoľko sa viackrát neúspešne pokúšal spojiť, pričom spotrebiteľ požiadal, aby ho účastník konania kontaktoval a pripojil svoje telefónny kontakt
- e-mailová správa zo dňa 20.09.2021 od účastníka konania spotrebiteľovi, v ktorej účastník konania uviedol, že poslednú komunikáciu spolu mali dňa 09.08.2021, v ktorej spotrebiteľa požiadal o zaslanie sériového čísla a videa vady, pričom nič z toho účastníkovi konania neprišlo, preto účastník konania požiadal o ich zaslanie, pričom následne vec prepošle výrobcovi, ďalej účastník konania uviedol, že pravdepodobne je vadný tlmič a bude ho potrebné objednať, pričom tlmič by mal byť na Slovensku za cca 2 týždne
- e-mailová správa zo dňa 20.09.2021 od spotrebiteľa účastníkovi konania, v ktorej spotrebiteľ uvádza, že nevie, ako je možné, že súbory s videom a fotografiou účastník konania nemá, posielala ich ešte raz a keď ich nebude účastník konania mať, má dať spotrebiteľovi spätnú informáciu
- e-mailová správa zo dňa 20.09.2021 od účastníka konania spotrebiteľovi, v ktorej účastník konania potvrdzuje prijatie súborov, pričom predchádzajúci e-mail so súbormi účastník konania podľa neho neobdržal, skontroloval si aj spamy
- e-mailová správa zo dňa 20.09.2021 od spotrebiteľa účastníkovi konania, v ktorej spotrebiteľ poďakoval za odpoveď účastníka konania
- e-mailová správa zo dňa 20.10.2021 od spotrebiteľa účastníkovi konania, v ktorej sa spotrebiteľ dotazuje ohľadne vybavenia jeho reklamácie
- e-mailová správa zo dňa 10.11.2021 od spotrebiteľa účastníkovi konania, v ktorej sa spotrebiteľ opätovne dotazuje ohľadne vybavenia jeho reklamácie
- e-mailová správa zo dňa 11.11.2021 od účastníka konania spotrebiteľovi, v ktorej účastník konania uviedol, že údaje s dokumentáciou odoslal výrobcovi, pričom účastník konania bol informovaný, že diel pošle výrobca na adresu spotrebiteľa, preto to považoval účastník konania za vybavenú vec; ďalej uviedol, že ide situáciu preveriť
- e-mailová správa zo dňa 13.11.2021 od spotrebiteľa účastníkovi konania, v ktorej spotrebiteľ uviedol, že čaká na preverenie
- e-mailová správa zo dňa 01.12.2021 od spotrebiteľa účastníkovi konania, v ktorej spotrebiteľ uviedol, že vzhľadom na nemožnosť vyriešiť danú reklamáciu dáva účastníkovi konania posledný termín, a to do konca roka za účelom vyriešenia, pričom následne postúpi vec na riešenie ďalej
- e-mailová správa zo dňa 02.12.2021 od účastníka konania spotrebiteľovi, v ktorej účastník konania uviedol, že bohužiaľ napriek 4 výzvam výrobcovi zatiaľ nedostali

update, preto náhradný diel objednal účastník konania a mal by doraziť začiatkom týždňa, pričom keď dorazí, odošle ho účastník konania spotrebiteľovi

- e-mailová správa zo dňa 02.12.2021 od spotrebiteľa účastníkovi konania, v ktorej spotrebiteľ poďakoval za odpoveď účastníka konania
- e-mailová správa zo dňa 02.01.2022 od spotrebiteľa účastníkovi konania, v ktorej spotrebiteľ urguje vybavenie reklamácie a prosí o jej vyriešenie, pričom po dátume 10.01.2022 zašle spotrebiteľ prípad na riešenie ďalej
- sms správa zo dňa 02.09.2021 s požiadavkou o informáciu ohľadne riešenia reklamácie
- fotografia nálepky sériového čísla výrobku.

Dňa 01.02.2022 Inšpektorát SOI zaslal prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania výzvu na zaslanie všetkých dokladov, písomností, prípadne e-mailovej komunikácie súvisiacej s prešetrovaným spotrebiteľským podaním č. 36/2022.

Na základe výzvy Inšpektorátu SOI zo dňa 01.02.2022 k predloženiu všetkých dokladov, písomností, prípadne e-mailovej komunikácie súvisiacej s prešetrovaným spotrebiteľským podaním č. 36/2022, zaslal účastník konania dňa 22.02.2022 prostredníctvom pošty Inšpektorátu SOI vyjadrenie k predmetnej reklamácií a kópie nasledovných dokladov:

- faktúru č. 20200028 zo dňa 04.03.2020 pre spotrebiteľa V. F. na celkovú sumu 1562,75 EUR, v zmysle ktorej spotrebiteľ zakúpil 1 kus bežecký pás SOLE Fitness F63 (model 2020) á 1420,25 EUR; montáž á 95,00 EUR a 1 kus podložka ELASTOM 2000 x 1000 x 10 mm á 47,50 EUR
- e-mailová správa zo dňa 04.08.2021 od spotrebiteľa účastníkovi konania, v ktorom spotrebiteľ požiadal o pomoc s vyriešením vady vzniknutej na zakúpenom výrobku – bežeckom páse
- e-mailová správa zo dňa 09.08.2021 od účastníka konania spotrebiteľovi, v ktorej účastník konania odpovedá, že ešte nemali takýmto problém s bežeckým pásom, ďalej uviedol, že pravdepodobne sa pokazil tlmič a zároveň požiadal od spotrebiteľa o zaslanie videa vady výrobku a fotografie výrobného čísla (nálepka na motore)
- e-mailová správa zo dňa 09.08.2021 od spotrebiteľa účastníkovi konania, ktorej prílohu tvoria požadované video a fotografia výrobného čísla výrobku
- e-mailová správa zo dňa 02.09.2021 od spotrebiteľa účastníkovi konania, v ktorej sa spotrebiteľ dotazuje na spôsob riešenia reklamácie výrobku
- e-mailová správa zo dňa 17.09.2021 od spotrebiteľa účastníkovi konania, v ktorej spotrebiteľ požaduje informáciu, akým spôsobom sa bude riešiť reklamácia, nakoľko sa viackrát neúspešne pokúšal spojiť, pričom spotrebiteľ požiadal, aby ho účastník konania kontaktoval a pripojil svoje telefónny kontakt
- e-mailová správa zo dňa 20.09.2021 od účastníka konania spotrebiteľovi, v ktorej účastník konania uviedol, že poslednú komunikáciu spolu mali dňa 09.08.2021, v ktorej spotrebiteľa požiadal o zaslanie sériového čísla a videa vady, pričom nič z toho účastníkovi konania neprišlo, preto účastník konania požiadal o ich zaslanie, pričom následne vec prepošle výrobcovi, ďalej účastník konania uviedol, že pravdepodobne je vadný tlmič a bude ho potrebné objednať, pričom tlmič by mal byť na Slovensku za cca 2 týždne
- e-mailová správa zo dňa 20.09.2021 od spotrebiteľa účastníkovi konania, v ktorej spotrebiteľ uvádza, že nevie, ako je možné, že súbory s videom a fotografiou účastník konania nemá, posielala ich ešte raz a keď ich nebude účastník konania mať, má dať spotrebiteľovi spätnú informáciu

- e-mailová správa zo dňa 20.09.2021 od účastníka konania spotrebiteľovi, v ktorej účastník konania potvrdzuje prijatie súborov, pričom predchádzajúci e-mail so súbormi účastník konania podľa neho neobdržal, skontroloval si aj spamy
- e-mailová správa zo dňa 20.09.2021 od spotrebiteľa účastníkovi konania, v ktorej spotrebiteľ poďakoval za odpoveď účastníka konania
- e-mailová správa zo dňa 28.10.2021 od spotrebiteľa účastníkovi konania, v ktorej sa dotazuje u účastníka konania na vyjadrenie k reklamáci, nakoľko ubehol viac ako mesiac
- e-mailová správa zo dňa 10.11.2021 od spotrebiteľa účastníkovi konania, v ktorej sa spotrebiteľ opätovne dotazuje ohľadne vybavenia jeho reklamácie
- e-mailová správa zo dňa 11.11.2021 od účastníka konania spotrebiteľovi, v ktorej účastník konania uviedol, že údaje s dokumentáciou odoslal výrobcovi, pričom účastník konania bol informovaný, že diel pošle výrobca na adresu spotrebiteľa, preto to považoval účastník konania za vybavenú vec; ďalej uviedol, že ide situáciu preveriť
- e-mailová správa zo dňa 13.11.2021 od spotrebiteľa účastníkovi konania, v ktorej spotrebiteľ uviedol, že čaká na preverenie
- e-mailová správa zo dňa 02.12.2021 od účastníka konania spotrebiteľovi, v ktorej účastník konania uviedol, že bohužiaľ napriek 4 výzvam výrobcovi zatiaľ nedostali update, preto náhradný diel objednal účastník konania a mal by doraziť začiatkom týždňa, pričom keď dorazí, odošle ho účastník konania spotrebiteľovi
- e-mailová komunikácia v časovom rozpätí od 20.09.2021 do 07.12.2021 medzi účastníkom konania a jeho dodávateľom ohľadne reklamácie spotrebiteľa a potrebe dodania náhradného dielu.

Vo vyjadrení účastníka konania k predmetnej reklamáci účastník konania uviedol, že zákazník dňa 04.08.2022 e-mailom účastníkovi konania oznámil technický problém s bežeckým pásom. Závada, ktorú popísal a následne zaslal na videu nebránila riadnemu užívaniu bežeckého pásu, spôsobovala len určitý diskomfort pri nastavovaní, resp. sklápaní bežeckej plochy z polohy, keď táto plocha je zdvihnutá a na páse sa necvičí do polohy na cvičenie. Podľa posúdenia závady z videa účastník konania usúdil, že je potrebná výmena tlmíča. Po získaní výrobného čísla trenažera informoval účastník konania výrobcu, resp. európskeho distribútora (v Belgicku) o probléme a žiadal zaslať náhradný diel, pričom ako je zjavné z priloženej komunikácie s výrobcou, odpísal, že zistí či je náhradný diel skladom a žiadal o adresu zákazníka, pričom sa vyjadril, že náhradný diel pošle priamo jemu. Nakoľko zákazník účastníka konania s odstupom času opätovne oslovil s tým, že náhradný diel neprišiel, viacnásobne účastník konania žiadal informáciu o termíne dodania náhradného dielu, pričom poslednú informáciu od výrobcu mal z 07.12.2021, kde ho výrobca informoval, že kontajnery s náhradnými dielmi stále neprišli a zatiaľ nevie určiť ani termín doručenia. Účastník konania uviedol, že je všeobecne známe, že vplyvom situácie s covidom-19 meškajú aj v súčasnosti kontajnery z Číny v rozmedzí od 6 do 10 mesiacov. Ďalej účastník konania uviedol, že po dnešnej telefonicknej komunikácii so spotrebiteľom tento nepožaduje žiadny iný nárok a po opätovnom slovnom vysvetlení je ochotný čakať na náhradný diel. Účastník konania sa zákazníkovi pánovi V. F. zároveň pri komunikácii ospravedlnil za určité komunikačné zlyhanie, ktoré bolo zapríčinené odchodom zamestnanca, ktorý túto vec riešil, pričom u výrobcu sa účastník konania v predmetnej veci písomne informoval a po obdržaní odpovede bude zákazníka informovať. Účastník konania uviedol, že situácia ho veľmi mrzí, avšak niektoré okolnosti nedokáže ani pri najlepšej vôli ovplyvniť, a keďže zákazník nepožaduje žiadne iné riešenie a je ochotný počkať na náhradný diel, je snahou účastníka konania predmetnú vec vyriešiť v čo najkratšom čase.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 36/2022 inšpektori SOI v čase kontroly vykonanej dňa 28.02.2022 v sídle Inšpektorátu SOI zistili, že spotrebiteľ V. F. si dňa 04.08.2021 prostredníctvom e-mailovej správy v prípade výrobku Bežecký pás SOLE Fitness F63 (model 2020), ktorý bol zakúpený dňa 23.02.2020, uplatnil reklamáciu vady – zrýchlenie sklápania plošiny, pričom strojom trhne - pričom účastník konania dňa 09.08.2021 požiadal spotrebiteľa, aby zaslal video vady reklamovaného tovaru a fotografiu výrobného čísla tovaru, pričom spotrebiteľ v ten istý deň zaslal predmetné video vady tovaru a fotografiu výrobného čísla tovaru. Nakoľko tieto súbory neboli účastníkovi konania podľa jeho vyjadrenia prostredníctvom e-mailovej pošty doručené, zaslal spotrebiteľ opätovne súbory prostredníctvom e-mailovej pošty dňa 20.09.2021. Z dokladov zaslaných spotrebiteľom a účastníkom konania k prešetrovanému podaniu inšpektori SOI zistili, že účastník konania nevybavil reklamáciu v zákonnej lehote 30 dní od jej uplatnenia, keď účastník konania nevybavil predmetnú reklamáciu výrobku žiadnym zo zákonom č. 250/2007 Z. z. ustanoveným spôsobom. Spotrebiteľ pritom vybavenie reklamácie reklamovanej vady niekoľkokrát urgoval, avšak účastník konania nepreukázal jej vybavenie do dňa kontroly a ani následne.

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 Slovenskej národnej rady 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 zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 09.06.2022. Dňa 25.06.2022 (00:15:09 hod.) obdržal Inšpektorát SOI k zasielanej elektronickej správe informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty.

Podľa § 25 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) ak nemožno doručiť písomnosť právnickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej sídla uvedenú v obchodnom registri alebo v inom registri a jej iná adresa nie je správnomu orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručenie dňom vrátenia nedoručenej zásielky správnomu orgánu, a to aj vtedy, ak ten, kto je oprávnený konať za právnickú osobu, sa o tom nedozvie.

Podľa § 25a Správneho poriadku sa na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o e-Governmente“) sa elektronickej úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, považuje za doručenie, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

Správny orgán zaslal predmetnú správu obsahujúcu oznámenie o začatí správneho konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk s uvedením jemu známej adresy. Správny orgán obdržal dňa 25.06.2022 (00:15:09 hod.) informáciu o uplynutí úložnej lehoty správy zasielanej do vlastných rúk s fikciou doručenia.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente sa považuje táto úradná elektronická správa za doručeníu.

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 vyjadriť sa k zisteným nedostatkom prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

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 vyjadrenie účastníka konania k prešetreniu podnetu č. 36/2022, v ktorom uviedol, že situácia ho veľmi mrzí, avšak niektoré okolnosti nedokáže ani pri najlepšej vôli ovplyvniť, a keďže zákazník nepožaduje žiadne iné riešenie a je ochotný počkať na náhradný diel, je snahou účastníka konania predmetnú vec vyriešiť v čo najkratšom čase, správny orgán uvádza, že účastníkovi konania začala v súlade s ustanovením § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. dňom nasledujúcim po doručení požadovaných súborov nevyhnutných pre posúdenie reklamovanej vady výrobku plynúť lehota na vybavenie reklamácie. Reklamácia vady uplatnená spotrebiteľom dňa 04.08.2021 a doplnená o požadovanú fotografiu výrobného čísla výrobku a video, na ktorom bola predvedená vada výrobku však preukázateľne nebola zo strany účastníka konania vybavená ani do dňa kontroly. Uvedeným konaním účastníka konania ako predávajúceho preto preukázateľne došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. K porušeniu ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., ktoré bolo zistené šetrením spotrebiteľského podania č. 36/2022, 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 28.02.2022 zo strany inšpektorov SOI potvrdila jeho opodstatnenosť. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. V zmysle ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote, pričom pokiaľ reklamáciu v zákonnej lehote nevybaví, vzniká spotrebiteľovi právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. 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.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 22.02.2022, v ktorom účastníka konania poznamenal, že v prípade vady reklamovanej spotrebiteľom ide o vadu, ktorá nebráni riadnemu užívaniu výrobku, správny orgán uvádza, že je povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho každú reklamáciu vady uplatnenú spotrebiteľom vybaviť v zmysle zákona, a to bez ohľadu na charakter a druh reklamovanej vady. Spotrebiteľ V. F. v záručnej dobe uplatnil reklamáciu vady výrobku, pričom táto reklamácia mala byť predávajúcim/ účastníkom konania riadne vybavená jedným zo spôsobov v zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia a doplnenia. V tejto súvislosti si ďalej dovoľuje správny orgán poznamenať, že ak by aj bol spotrebiteľovi dodaný náhradný diel priamo od výrobcu ako uviedol účastníka konania, nebolo by možné tento úkon považovať zo strany

účastníka konania za splnenie povinnosti riadneho vybavenia reklamácie, nakoľko predávajúci by neuskutočnil opravu. Spotrebiteľ totiž nemôže v priebehu záručnej doby robiť sám, prípadne svojvoľne zásah do zakúpeného výrobku, nakoľko uvedené by malo za vplyv na trvanie záruky. Okrem toho z predloženého dokladu o kúpe výrobku – faktúry č. 20200028 - jednoznačne vyplýva, že spotrebiteľ zaplatil pri kúpe tohto výrobku aj montáž.

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.

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. 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 28.02.2022 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 36/2022 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. 57/2022 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.

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 povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur.

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.

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 (prešetrovanie 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 povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 4 predmetného zákona počas 12 mesiacov.

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 28.02.2022 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 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/0016/03/2022

Dňa 25.07.2022

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona číslo 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 **SEBI s. r. o.**
sídlo **906 13 Brezová pod Bradlom, Dolina 196**
IČO **44 480 229**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len „inšpektori SOI“) dňa 22.03.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) pri kontrole zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 721/2021 a spotrebiteľského podania č. 38/2022 týkajúcich sa stornovania služby objednanej prostredníctvom webovej stránky <https://www.testpcr.sk>. Prevádzkovateľom webovej stránky <https://www.testpcr.sk>, prostredníctvom ktorej si spotrebiteľia objednali poskytnutie služby a zároveň predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je spoločnosť SEBI s. r. o. so sídlom 906 13 Brezová pod Bradlom, Dolina 196 (ďalej aj ako „účastník konania“ alebo „predávajúci“).

- pre porušenie zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z., konkrétne práva na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa:
 - keď prešetrením spotrebiteľského podania č. 721/2021 spotrebiteľa B. K. bolo v čase kontroly dňa 22.03.2022 zistené, že spotrebiteľ dňa 15.10.2021 zrealizoval prostredníctvom webovej stránky <https://www.testpcr.sk> objednávku 1 kusu odberu vzorky a vyšetrenie metódou „pcr“ – štandardný test RT-PCR SARS-COV-2 s výsledkom do 24 hodín v hodnote 49,00 EUR a následne bankovým prevodom uhradil sumu za objednanú službu, pričom dňa 23.10.2021 spotrebiteľ prostredníctvom e-mailovej správy v súlade so Všeobecnými obchodnými podmienkami pre samoplatcovské vyšetrenia účastníka konania zo 07.02.2021 uplatnil vo vzťahu k rezervovanému termínu služby storno, avšak zo strany účastníka konania nebola v rozpore s článkom III. Všeobecné ustanovenia o testoch bod 8., [respektíve s článkom IV. Samoplatcovské vyšetrenia vykonávané na základe odberu Vzorky v odberovom centre, bod 9.] predmetných Všeobecných obchodných podmienok vrátená platba znížená o storno poplatku v hodnote 20,00 EUR, najneskôr do 14 kalendárnych dní odo

dňa obdržania žiadosti o refundáciu, keď účastník konania vrátil spotrebiteľovi platbu v sume 29,00 EUR až dňa 08.12.2021 a
-nakoľko prešetrením spotrebiteľského podania č. 38/2022 spotrebiteľa D. J. bolo v čase kontroly dňa 22.03.2022 zistené, že spotrebiteľ dňa 16.12.2021 zrealizoval prostredníctvom webovej stránky <https://www.testpcr.sk> objednávku 3 kusov odberu vzorky a vyšetrenie metódou „pcr“ – štandardný test RT-PCR SARS-COV-2 s výsledkom do 24 hodín v celkovej hodnote 147,00 EUR a následne bankovým prevodom uhradil sumu za objednané služby, pričom dňa 16.12.2021 spotrebiteľ prostredníctvom e-mailovej správy v súlade so Všeobecnými obchodnými podmienkami pre samoplatcovské vyšetrenia účastníka konania zo 07.02.2021 uplatnil vo vzťahu k rezervovaným termínom služby storno, avšak zo strany účastníka konania nebola v rozpore s článkom III. Všeobecné ustanovenia o testoch bod 8., [respektíve článkom IV. Samoplatcovské vyšetrenia vykonávané na základe odberu Vzorky v odberovom centre bod 9.] predmetných Všeobecných obchodných podmienok vrátená platba znížená o storno poplatku v hodnote 20,00 EUR, najneskôr do 14 kalendárnych dní odo dňa obdržania žiadosti o refundáciu, keď účastník konania vrátil spotrebiteľovi platby v celkovej sume 89,97 EUR až dňa 21.01.2022, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. b) 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 **300,00 EUR** slovom **tristo eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.03.2022 vykonali inšpektori SOI na Inšpektoráte SOI kontrolu zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 721/2021 a spotrebiteľského podania č. 38/2022 týkajúcich sa stornovania služby objednanej prostredníctvom webovej stránky <https://www.testpcr.sk>. Prevádzkovateľom webovej stránke <https://www.testpcr.sk>, prostredníctvom ktorej si spotrebiteľia objednali poskytnutie služby a zároveň predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je účastník konania - spoločnosť SEBI s. r. o. so sídlom 906 13 Brezová pod Bradlom, Dolina 196.

Spotrebiteľ B. K. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 721/2021, uviedol, že dňa 15.10.2021 si u spoločnosti SEBI s. r. o. (účastník konania) rezervoval termín PCR testu s výsledkom do 6 hodín pre účely plánovaného stomatochirurgického zákroku. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že rezervovanie termínu PCR testu si spoločnosť podmieňovala online zakúpením testu v hodnote 49 EUR, čo spotrebiteľ podľa svojho tvrdenia vykonal, pričom následne boli spotrebiteľovi doručené e-mailové správy, v ktorých bol potvrdený termín objednania. Následne zo zdravotných dôvodov spotrebiteľ požiadal spoločnosť SEBI s. r. o. o vrátenie prostriedkov. Podľa spotrebiteľa ho poverená zamestnankyňa laboratória informovala, že pri zrušení objednávky mu strhnú storno poplatok a odporúča radšej test využiť v priebehu nasledujúcich 90 dní. Spotrebiteľ však uviedol, že zo zdravotných dôvodov a odkladov termínov mnohých zákrokov v tomto časovom rámci nestihol, a preto trval na vrátení prostriedkov, ale v plnej sume, nakoľko objednávku zrušil do týždňa po uhradení testu. Spotrebiteľ uviedol, že by sa mal na danú službu vzťahovať iný zákon ako pri bežnom nákupe tovarov cez internet, pričom test fyzicky neobdržal, nakoľko ho mal len

pred objednaný v laboratóriu na účely testovania priamo tam. Zamestnankyňa spoločnosti však podmieňovala vrátenie iba časti prostriedkov, a to súhlasom s ich podmienkami, spotrebiteľ žiadal aspoň vrátenie zamestnankyňou uvedenej zostatkovej časti sumy, avšak spotrebiteľ uviedol, že od dňa 08.11.2021 spoločnosť nekomunikuje a nedošlo k vráteniu platby ani jej zostatku.

Spotrebiteľ B. K. k svojmu podaniu zaslal nasledovné kópie dokladov:

- doklad s názvom „*Potvrdenie uskutočnenia kartovej operácie*“; ako majiteľ účtu uvedený spotrebiteľ B. K.; miesto transakcie - WWW.TESTPCR.SK; druh transakcie - platba kartou; suma operácie 49,00 EUR
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom B. K. a účastníkom konania v období od 23.10.2021 až 18.11.2021, na základe ktorej bol dňa 23.10.2021 spotrebiteľ informovaný účastníkom konania, že termín na odber vzorky k RT-PCR testu, ktorý bol plánovaný dňa 24.10.2021 o 10:35 bol na žiadosť spotrebiteľa stornovaný; v ten istý deň zaslala spotrebiteľovi e-mailovú správu zamestnankyňa účastníka konania a informovala spotrebiteľa, že stornovať termín odberu a rezervovať si iný termín je možné cez internetovú stránku <https://www.testpcr.sk/nastenka>, pričom test môže využiť do 90 dní od objednávky alebo môže odber absolvovať aj iná osoba, ďalej zamestnankyňa účastníka konania uviedla, že na refundáciu platby na žiadosť klienta sa vzťahujú storno poplatky podľa typu testu, aby sa spotrebiteľ vyhol storno poplatku, zamestnankyňa odporučila spotrebiteľovi možnosť preobjednať sa, načo spotrebiteľ reagoval, že nevie, či bude môcť test využiť do 3 mesiacov a informoval sa na výšku storno poplatkov; dňa 25.10.2021 zamestnankyňa účastníka konania informovala o výškach storno poplatkov; následne dňa 26.10.2021 požiadal spotrebiteľ o vrátenie poplatku za objednaný test, pričom predbežne žiadal o vrátenie časti sumy (zníženej o storno poplatok), avšak vyjadril nesúhlas s ukladaním storno poplatku, nakoľko spotrebiteľ uviedol, že má mať nárok na vrátenie plnej sumy do 14 dní bez udania dôvodu; dňa 08.11.2021 spotrebiteľ informoval účastníka konania, že stále neobdržal na svoj účet sumu zo stornovaného PCR testu, preto opätovne žiadal o vrátenie sumy a určenie termínu jej vrátenia; zamestnankyňa účastníka konania v odpovedi uviedla, že požiadavka spotrebiteľa bude spracovaná, avšak na základe predchádzajúcej komunikácie jej spotrebiteľ nepotvrdil, či so storno poplatkami súhlasí; načo spotrebiteľ uviedol, že potvrdil, že žiada aspoň čiastku zníženú storno poplatkom, avšak nesúhlasí s podmienkami účastníka konania, nakoľko je presvedčený, že má nárok na vrátenie celej sumy; spotrebiteľ dňa 18.11.2021 v e-mailovej správe účastníkovi konania uviedol, že mu doposiaľ neboli vrátené prostriedky za zrušený test
- dve automaticky generované e-mailové správy od účastníka konania zaslané spotrebiteľovi B. K. zo dňa 15.10.2021, na základe ktorých bolo najprv spotrebiteľovi potvrdené prijatie objednávky na vyšetrenie vzorky v laboratóriu SEBI Lab a následne potvrdenie rezervácie termínu odberu vzorky na dátum 24.10.2021 v čase 10:35 pre jednu osobu.

Spotrebiteľ D. J. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 38/2022, uviedol, že 16.12.2021 si objednal cez internetovú stránku spoločnosti SEBI s. r. o. tri Covid PCR testy, ktoré vzápätí stornoval. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že zamestnankyňa spoločnosti mu odpísala, že jeho požiadavka bude spracovaná, pričom na stránke spoločnosti sa uvádza, že suma bude vrátená do 14 dní, avšak do dňa spísania podania (19.01.2022) mu

finančné prostriedky vrátené neboli a na e-mailové dopyty týkajúce sa vrátenia peňazí mu už spoločnosť neodpovedá.

Spotrebiteľ D. J. k svojmu podaniu zaslal nasledovné kópie dokladov:

- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom D. J. a účastníkom konania (testy@testpcr.sk) zo dňa 16.12.2021, na základe ktorej spotrebiteľ stornoval objednávku na pcr test a žiadal o vrátenie platby, pričom nemal záujem o žiaden iný termín; zamestnankyňa účastníka konania v odpovedi uviedla, či si spotrebiteľ žiada stornovať oba testy objednané na meno spotrebiteľa; na čo spotrebiteľ uviedol, že si objednal tri testy, pričom všetky stornoval a preto požiadal o vrátenie platieb za všetky tri na účet, cez ktorý bola platba uskutočnená; následne zamestnankyňa uviedla, že požiadavka spotrebiteľa bola spracovaná
- e-mailová správa od spotrebiteľa D. J. zo dňa 04.01.2022 zaslaná účastníkovi konania, v ktorej sa spotrebiteľ dopytoval prečo mu ešte neboli vrátené peniaze za stornované tri objednávky, pričom 14 kalendárnych dní na vrátenie finančných prostriedkov už uplynulo.

Dňa 31.01.2022 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, ktoré súvisia so spotrebiteľskými podaniami č. 721/2021 a č. 38/2022. Dňa 16.02.2022 (00:14:57 hod.) obdržal Inšpektorát SOI k zasielanej elektronickej správe informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty.

Dňa 21.02.2022 Inšpektorát SOI zaslal prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania opätovnú výzvu na zaslanie všetkých dokumentov, písomností, prípadne e-mailových komunikácií, ktoré súvisia so spotrebiteľskými podaniami č. 721/2021 a č. 38/2022. Dňa 09.03.2022 (00:06:56 hod.) obdržal Inšpektorát SOI k zasielanej elektronickej správe informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty.

Dňa 16.03.2022 bola prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky Inšpektorátu SOI odstúpená elektronická správa, ktorá bola pôvodne zo strany účastníka konania omylom zaslaná dňa 15.03.2022 do elektronickej schránky Inšpektorátu práce Trenčín.

Účastník konania v predmetnej elektronickej správe zaslal v prílohách vyjadrenie k spotrebiteľským podaniam č. 721/2021 a č. 38/2022 a kópie nasledovných dokladov:

- fotografia internetovej stránky www.testpcr.sk v čase pred úhradou objednávky, z ktorej vyplýva, že spotrebiteľ je upozornený, že úhradou objednávky súhlasí s nasledovnými dokumentami - Všeobecné obchodné podmienky, Ochrana osobných údajov, Informovaný súhlas pacienta
- Všeobecné obchodné podmienky účastníka konania zo dňa 07.02.2021, ktoré sa nachádzajú na internetovej stránke www.testpcr.sk (9 strán)
- dve automaticky generované e-mailové správy od účastníka konania zaslané spotrebiteľovi B. K. zo dňa 15.10.2021, na základe ktorých bolo najprv spotrebiteľovi potvrdené prijatie objednávky na vyšetrenie vzorky v laboratóriu SEBI Lab a následne potvrdenie rezervácie termínu odberu vzorky na dátum 24.10.2021 v čase 10:35 pre jednu osobu (totožné e-mailové správy s tými, ktoré predložil spotrebiteľ B. K. k svojmu podaniu)

- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom B. K. a účastníkom konania v období od 23.10.2021 až 26.10.2021 (totožná e-mailová komunikácia s tou, ktorú predložil spotrebiteľ B. K. k svojmu podaniu)
- dokument s názvom „detail účtu spotrebiteľa B. K. skladové pohyby“, z ktorého vyplýva, že spotrebiteľ B. K. si dňa 15.10.2021 rezervoval 1 kus odberu vzorky a vyšetrenia metódou „pcr“ – štandardný test RT-PCR SARS-COV-2 s výsledkom do 24 hodín, pričom následne došlo dňa 23.10.2021 k stornovaniu rezervácie a dňa 08.12.2021 účastník konania čiastku refundoval
- dokument obsahujúci detaily o platbe v hodnote 49,00 EUR („Payment 49.00 EUR Partial refund“), z ktorého vyplýva, že spotrebiteľovi B. K. bola z celkovej sumy 49,00 EUR vrátená dňa 08.12.2021 čiastka v hodnote 29,00 EUR z dôvodu zníženia o storno poplatok vo výške 20,00 EUR (3 strany)
- tri dokumenty s názvom „detail účtu skladové pohyby“, z ktorých vyplýva, že spotrebiteľ D. J. si dňa 16.12.2021 rezervoval tri kusy odberu vzorky a vyšetrenia metódou „pcr“ – štandardný test RT-PCR SARS-COV-2 s výsledkom do 24 hodín, pričom následne došlo dňa 16.12.2021 k stornovaniu rezervácií a dňa 21.01.2022 účastník konania čiastku refundoval
- tri dokumenty obsahujúce detaily o troch platbách v hodnote 49,99 EUR („Payment 49.99 EUR Partial refund“), z ktorých vyplýva, že spotrebiteľovi D. J. bola za tri rezervácie v celkovej sume 147,00 EUR vrátená dňa 21.01.2022 čiastka v hodnote 89,97 EUR z dôvodu zníženia každej z troch platieb o storno poplatok vo výške 20,00 EUR.

Účastník konania vo svojom vyjadrení k spotrebiteľskému podaniu č. 721/2021 chronologicky popísal priebeh objednávky, keď uviedol, že spotrebiteľ B. K. si dňa 15.10.2021 objednal vo výške 49,00 EUR 1x štandardný RT-PCR test s výsledkom do 24 hodín, pričom si rezervoval termín odberu na dátum 24.10.2021 o 10:35. Účastník konania ďalej uviedol, že v zmysle svojich Všeobecných obchodných podmienok, s ktorými spotrebiteľ súhlasil v momente odoslania objednávky a realizácie úhrady klient berie na vedomie a súhlasí, že objednaním, zaplatením testu a rezervovaním termínu odberu vzorky začína poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy. Klient tiež berie na vedomie, súhlasí a potvrdzuje, že so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca právo na odstúpenie od zmluvy a bol o tejto skutočnosti riadne poučený. Ďalej účastník konania uviedol, že dňa 23.10.2021 spotrebiteľ B. K. svoj termín odberu stornoval, pričom v zmysle obchodných podmienok „klient má právo svoj plánovaný termín odberu najneskôr 30 minút pred začiatkom príslušného odberového dňa stornovať a rezervovať si odber v náhradnom termíne, ktorý nemôže byť neskôr ako 90 dní odo dňa objednávky testu. Po uplynutí lehoty 90 dní stráca klient nárok na využitie náhradného odberového termínu“. Účastník konania uviedol, že z dôvodu informovania spotrebiteľa o možnostiach náhradného termínu a vyhnutia sa storno poplatku prebehla so spotrebiteľom e-mailová komunikácia. Na záver účastník konania uviedol, že dňa 08.12.2021 bola u prevádzkovateľa platobného systému iniciovaná reverzná transakcia čiastky zníženej o storno poplatok na platobnú kartu spotrebiteľa.

K spotrebiteľskému podaniu č. 38/2022 účastník konania uviedol, že priebeh bol obdobný ako pri prvom podaní, keď došlo k zakúpeniu služby pre tri osoby, rezervácií termínov a stornu. Účastník konania ďalej uviedol, že reverzná transakcia bola realizovaná dňa 21.01.2022, spolu so zasláním ospravedlnenia spotrebiteľovi D. J. za dlhšiu lehotu spracovania požiadavky. Podľa účastníka konania má spotrebiteľ jasne zobrazené odkazy na dokumenty VOP, vyhlásení o ochrane osobných údajov a informovanom súhlase pacienta spolu s informáciou o súhlase pred vložením čísla platobnej karty a zaplatením.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 721/2021 inšpektori SOI v čase kontroly dňa 22.03.2022 zistili, že spotrebiteľ B. K. dňa 15.10.2021 zrealizoval prostredníctvom webovej stránky <https://www.testpcr.sk> objednávku 1 kusu odberu vzorky a vyšetrenie metódou „pcr“ – štandardný test RT-PCR SARS-COV-2 s výsledkom do 24 hodín v hodnote 49,00 EUR a následne bankovým prevodom uhradil sumu za objednanú službu, pričom dňa 23.10.2021 spotrebiteľ prostredníctvom e-mailovej správy v súlade so Všeobecnými obchodnými podmienkami pre samoplatcovské vyšetrenia účastníka konania zo 07.02.2021 uplatnil vo vzťahu k rezervovanému termínu služby storno, avšak zo strany účastníka konania nebola v rozpore s článkom III. Všeobecné ustanovenia o testoch bod 8. v znení „*Storno poplatok za refundáciu nevyužitého testu na základe žiadosti klienta je 20 EUR pri štandardnom teste, 40 EUR pri expresnom teste a 60 EUR pri ultra rýchlom teste. Žiadosť o refundáciu nevyužitého testu zasiela klient emailom na adresu testy@testpcr.sk. Úhrada zníženú o príslušnú výšku storno poplatku je refundovaná klientovi najneskôr do 14 kalendárnych dní od obdržania žiadosti o refundáciu.*“; [respektíve s článkom IV. Samoplatcovské vyšetrenia vykonávané na základe odberu Vzorky v odberovom centre, bod 9.] predmetných Všeobecných obchodných podmienok vrátená platba znížená o storno poplatku v hodnote 20,00 EUR, najneskôr do 14 kalendárnych dní odo dňa obdržania žiadosti o refundáciu, keď účastník konania vrátil spotrebiteľovi platbu v sume 29,00 EUR až dňa 08.12.2021.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 38/2022 inšpektori SOI v čase kontroly dňa 22.03.2022 zistili, že spotrebiteľ D. J. dňa 16.12.2021 zrealizoval prostredníctvom webovej stránky <https://www.testpcr.sk> objednávku 3 kusov odberu vzorky a vyšetrenie metódou „pcr“ – štandardný test RT-PCR SARS-COV-2 s výsledkom do 24 hodín v celkovej hodnote 147,00 EUR a následne bankovým prevodom uhradil sumu za objednané služby, pričom dňa 16.12.2021 spotrebiteľ prostredníctvom e-mailovej správy v súlade so Všeobecnými obchodnými podmienkami pre samoplatcovské vyšetrenia účastníka konania zo 07.02.2021 uplatnil vo vzťahu k rezervovaným termínom služby storno, avšak zo strany účastníka konania nebola v rozpore s článkom III. Všeobecné ustanovenia o testoch bod 8., [respektíve článkom IV. Samoplatcovské vyšetrenia vykonávané na základe odberu Vzorky v odberovom centre bod 9.] predmetných Všeobecných obchodných podmienok vrátená platba znížená o storno poplatku v hodnote 20,00 EUR, najneskôr do 14 kalendárnych dní odo dňa obdržania žiadosti o refundáciu, keď účastník konania vrátil spotrebiteľovi platbu v celkovej sume 89,97 EUR až dňa 21.01.2022.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) 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 aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“) predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z.

Podľa § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. má každý spotrebiteľ okrem iného právo na ochranu svojich ekonomických záujmov.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, keď nedodrжал ustanovenie, ktoré si stanovil vo svojich Všeobecných obchodných podmienkach (konkrétne v článku III. Všeobecné ustanovenia o testoch bod 8, resp. v článku IV. Samoplatcovské vyšetrenia vykonávané na základe odberu Vzorky v odberovom centre bod 9), keď nevrátil spotrebiteľovi platbu zníženú o storno poplatku, najneskôr do 14 kalendárnych dní odo dňa obdržania žiadosti o refundáciu, čím porušil § 4 ods. 2 písm. b) zákona číslo 250/2007 Z. z.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 09.06.2022. Dňa 25.06.2022 (00:11:52 hod.) obdržal Inšpektorát SOI k zasielanej elektronickej správe informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty.

Podľa § 25 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) ak nemožno doručiť písomnosť právnickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej sídla uvedenú v obchodnom registri alebo v inom registri a jej iná adresa nie je správnomu orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručenie dňom vrátenia nedoručenej zásielky správnomu orgánu, a to aj vtedy, ak ten, kto je oprávnený konať za právnickú osobu, sa o tom nedozvie.

Podľa § 25a Správneho poriadku sa na doručenie do elektronickej schránky vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o e-Governmente“) sa elektronickej úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, považuje za doručenie, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručenej alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

Správny orgán zaslaný predmetnú elektronickej správu obsahujúcu oznámenie o začatí správneho konania prostredníctvom úradného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania s uvedením jemu známej adresy. Správny orgán obdržal dňa 25.06.2022 (00:11:52 hod.) informáciu o uplynutí úložnej lehoty správy zasielanej do vlastných rúk s fikciou doručenia. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente sa považuje táto úradná elektronickej správa za doručenie.

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.

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.

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 tiež zohľadnil, že kontrola bola vykonaná 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 zákaz predávajúceho upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov. Túto povinnosť, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 22.03.2022 pri prešetroaní spotrebiteľského podania č. 721/2021 a spotrebiteľského podania č. 38/2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Správny orgán ako orgán dozoru zastáva názor, že v prípade porušenia zákazu predávajúceho – poskytovateľa služieb upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov došlo zo strany účastníka konania k porušeniu práv spotrebiteľa taxatívne vymedzených v ustanovení § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., a to práva na informácie a práva na ochranu ekonomických záujmov

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 (prešetrovanie dvoch spotrebiteľských podaní, ktorých opodstatnenosť bola preukázaná; upieranie práva spotrebiteľov na ochranu ekonomických záujmov z dôvodu nedodržania obchodných podmienok zo strany účastníka konania) 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 22.03.2022 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/0017/03/2022

Dňa 25.07.2022

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 **ALVIA Slovakia s. r. o.**

sídlo **907 01 Myjava, Hurbanova 933/7**

IČO **44 418 116**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 22.10.2021 a pri došetrení kontroly internetového obchodu www.oliwer.sk dňa 07.03.2022 vykonanom na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, pričom prevádzkovateľom stránok internetového obchodu www.oliwer.sk a zároveň predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je spoločnosť ALVIA Slovakia s. r. o. so sídlom 907 01 Myjava, Hurbanova 933/7 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- porušenie zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 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 (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“), kde je upravené právo spotrebiteľa na informácie, nakoľko na internetovej stránke www.oliwer.sk chýbala v čase kontroly dňa 22.10.2021 informácia v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov, a to chýbala informácia o aktuálnej adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť účastníka konania ako poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti podlieha, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z.**,
- porušenie zákazu predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko vo Všeobecných obchodných podmienkach účastníka konania na stránke www.oliwer.sk boli uvedené nasledovné podmienky:
-v článku Reklamácia uvedená podmienka:
„V súlade so zákonom č. 108/2000 Z.z. zákazník má právo vrátiť tovar do 7 pracovných dní od prevzatia bez udania dôvodu preukázateľným spôsobom. Tovar sa späť poskytovateľovi neposiela dobierkou. Reklamovať je možné nekompletnú zásielku alebo poškodený tovar. Reklamáciu je nutné oznámiť do 48 hodín od prevzatia zásielky, v opačnom prípade reklamácia nemusí byť uznaná.“;

-v článku Reklamácia uvedená podmienka:

„Reklamácia tovaru sa neuzná v prípade, že

1. *tovar je mechanicky poškodený a nebol reklamovaný do 48 hodín od prevzatia*
2. *tovar vykazuje jasné znaky používania*
3. *tovar nie je kompletný (vrátane príslušenstva, záručného listu, atď, ak bol k nemu dodaný)*

4. *keď to povaha výrobku neumožňuje*“, 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.**,

- porušenie povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odseku 2 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.“) informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, keď na stránke internetového obchodu www.oliwer.sk ku dňu kontroly 22.10.2021 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) nebol spotrebiteľ dostatočne informovaný o reklamačnom konaní v zmysle § 18 zákona č. 250/2007 Z. z., teda o postupoch pre uplatnenie a vybavovanie reklamácií, čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z.**,
- porušenie povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odseku 2 zákona č. 102/2014 Z. z. formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., keď na stránke internetového obchodu www.oliwer.sk sa formulár na odstúpenie od zmluvy v žiadnej forme nenachádzal a formulár na odstúpenie od zmluvy nebol zaslaný ani po vykonaní objednávky č. 000005238 zo dňa 14.10.2021, čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z.**,
- porušenie povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odseku 2 zákona č. 102/2014 Z. z. informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu, keď na stránke internetového obchodu www.oliwer.sk sa ku dňu kontroly 22.10.2021 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) informácia o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu žiadnym spôsobom nenachádzala, čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z.**,
- porušenie povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odseku 2 zákona č. 102/2014 Z. z. poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov), keď na stránke internetového obchodu www.oliwer.sk sa ku dňu kontroly 22.10.2021 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu žiadnym spôsobom nenachádzalo, čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z.**,
- porušenie povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odseku 2 zákona č. 102/2014 Z. z. informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a povinnosť predávajúceho zároveň uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia

sporu, keď na stránke internetového obchodu www.oliwer.sk sa ku dňu kontroly 22.10.2021 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) informácia o možnosti a podmienkach alternatívneho riešenia sporov ako ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov žiadnym spôsobom nenachádzali, čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.,

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 07.03.2022 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“) došetrenie kontroly internetového obchodu www.oliwer.sk zo dňa 22.10.2021. Prevádzkovateľom stránok internetového obchodu www.oliwer.sk a zároveň predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je účastník konania – spoločnosť ALVIA Slovakia s. r. o. so sídlom 907 01 Myjava, Hurbanova 933/7.

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 22.10.2021 údaje z podstránky Kontakty a Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu www.oliwer.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 07.03.2022 prostredníctvom inšpekčného záznamu vyhotoveného na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj. Všeobecné obchodné podmienky a podstránka Kontakty 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.

Pri kontrole všeobecných informačných povinností, ktoré je v zmysle § 4 ods. 1 zákona č. 22/2004 Z. z. poskytovateľ služieb informačnej spoločnosti povinný príjemcovi služieb na elektronickom zariadení poskytnúť, inšpektori SOI pri kontrole dňa 22.10.2021 zistili, že na internetovej stránke www.oliwer.sk chýbala v rozpore s § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. informácia o aktuálnej adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť účastníka konania ako poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti podlieha, keď na podstránke Kontakt ako aj v čl. 12 Pravidlá alternatívneho riešenia sporov Všeobecných obchodných podmienok bolo uvedené: „Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj, A.

Sládkovičova 11, 971 01 Prievidza 1, Odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa, tel. č.: 046/5422771, fax: 046/5422685, e-mail: tn@soi.sk.“

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho upierať práva spotrebiteľa podľa § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., kde je upravené právo spotrebiteľa na informácie. Tým porušil § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z.

Kontrolou obsahu Všeobecných obchodných podmienok bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko vo Všeobecných obchodných podmienkach na internetovej stránke www.oliwer.sk boli v článku Reklamácia uvedené podmienky, ktoré boli vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v nasledovnom znení, a to:

Všeobecné obchodné podmienky

Reklamácia

„V súlade so zákonom č. 108/2000 Z.z. zákazník má právo vrátiť tovar do 7 pracovných dní od prevzatia bez udania dôvodu preukázateľným spôsobom. Tovar sa späť poskytovateľovi neposiela dobierkou. Reklamovať je možné nekompletnú zásielku alebo poškodený tovar. Reklamáciu je nutné oznámiť do 48 hodín od prevzatia zásielky, v opačnom prípade reklamácia nemusí byť uznaná.“

Ide o neprijateľnú podmienku v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko v súčasnosti platí zákon 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, ktorý s účinnosťou od 01.05.2014, a pokiaľ ide o čl. I tohto zákona s účinnosťou od 13.06.2014, nahradil zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov. Zákon č. 102/2014 Z. z. upravuje právo na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu v ustanovení § 7 a nasledujúcich. V zmysle § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, bez udania dôvodu do 14 dní od prevzatia tovaru.

Všeobecné obchodné podmienky

Reklamácia

„Reklamácia tovaru sa neuzná v prípade, že

- 1. tovar je mechanicky poškodený a nebol reklamovaný do 48 hodín od prevzatia*
- 2. tovar vykazuje jasné znaky používania*
- 3. tovar nie je kompletný (vrátane príslušenstva, záručného listu, atď, ak bol k nemu dodaný)*
- 4. keď to povaha výrobku neumožňuje“*

Ide o neprijateľnú podmienku v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., ktorá je spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu ohľadne rozsahu jeho práv, nakoľko z obsahu predmetnej podmienky nie je jasné a zrejmé, či sa predmetná podmienka týka prípadu, kedy po prevzatí zásielky s objednaným tovarom sa spotrebiteľ rozhodne z dôvodu zistenia nekompletnosti zásielky alebo poškodenia tovaru informovať o tejto skutočnosti predávajúceho a uplatní reklamáciu. Predávajúci totiž uvádza dôvody, na základe ktorých takúto reklamáciu neuzná, pričom predávajúci nešpecifikuje, kedy povaha výrobku neumožňuje jeho reklamáciu. Reklamáciou je v zmysle § 2 písm. l) zákona č. 250/2007 Z. z. uplatnenie zodpovednosti za

vady výrobku. V prípade zistenia vady zakúpeného výrobku má spotrebiteľ právo uplatniť u predávajúceho reklamáciu, ktorú je povinný vybaviť v súlade s § 18 zákona č. 250/2007 Z. z.

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 aj ako „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 Všeobecné 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 neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Tým porušil § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že vo zverejnených Všeobecných obchodných podmienkach, respektíve v informáciách zverejnených na internetovej stránke www.oliwer.sk, ku dňu kontroly 22.10.2021 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) účastník konania neposkytol spotrebiteľovi v dostatočnej forme informácie o reklamačnom konaní v zmysle § 18 zákona č. 250/2007 Z. z., teda informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií.

Kontrolou obsahu informácií uvedených na internetovej stránke www.oliwer.sk, kontrolou Všeobecných obchodných podmienok a na základe vykonanej objednávky č. 000005238 v celkovej hodnote 21,90 EUR zo dňa 14.10.2021 bolo zistené, že účastníkom konania neposkytol formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. Formulár na odstúpenie od zmluvy sa na internetovej stránke www.oliwer.sk v čase kontroly dňa 22.10.2021 nenachádzal a nebol poskytnutý ani pri predmetnej objednávke tovaru.

Kontrolou obsahu informácií uvedených na internetovej stránke www.oliwer.sk a kontrolou Všeobecných obchodných podmienok bolo zistené, že vo zverejnených obchodných podmienkach, respektíve na inom mieste internetového obchodu www.oliwer.sk, prevádzkovanvej účastníkom konania, ku dňu kontroly 22.10.2021 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) absentovala informácia o tom, že ak spotrebiteľ v súlade s § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. odstúpi od zmluvy bez udania dôvodu, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu v súlade s § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.

Kontrolou obsahu informácií uvádzaných na internetovej stránke www.oliwer.sk a kontrolou Všeobecných obchodných podmienok bolo ďalej zistené, že vo zverejnených obchodných podmienkach, respektíve v informáciách zverejnených na internetovej stránke www.oliwer.sk, ku dňu kontroly 22.10.2021 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) chýbalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka.

Vykonanou kontrolou bolo ďalej zistené, že vo zverejnených Všeobecných obchodných podmienkach, respektíve v informáciách zverejnených na internetovej stránke www.oliwer.sk, ku dňu kontroly 22.10.2021 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) účastník konania neuviedol informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu mimosúdnou cestou prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň účastník konania neuviedol na svojom webovom sídle www.oliwer.sk odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa uzatvára zmluva na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií; v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; v zmysle § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odsek 2 zákona č. 102/2014 Z. z. informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu; v zmysle § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odsek 2 zákona č. 102/2014 Z. z. poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 Občianskeho zákonníka); v zmysle § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odsek 2 zákona č. 102/2014 Z. z. informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň je predávajúci povinný uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

V zmysle § 3 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. sa informácie podľa odseku 1 uvedeného zákona spotrebiteľovi musia poskytnúť v prípade:

- a) zmluvy uzavretej na diaľku spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, ak sa tieto informácie poskytujú na trvanlivom nosiči, musia byť pre spotrebiteľa čitateľné.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií; porušil povinnosť predávajúceho poskytnúť

spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; porušil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu; porušil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 Občianskeho zákonníka) a porušil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Tým porušil § 3 ods. 1 písm. g), písm. h), písm. i), písm. l) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 09.06.2022. Dňa 25.06.2022 (00:16:12 hod.) obdržal Inšpektorát SOI k zasielanej elektronickej správe informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty.

Podľa § 25 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) ak nemožno doručiť písomnosť právnickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej sídla uvedenú v obchodnom registri alebo v inom registri a jej iná adresa nie je správnomu orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručenie dňom vrátenia nedoručenej zásielky správnomu orgánu, a to aj vtedy, ak ten, kto je oprávnený konať za právnickú osobu, sa o tom nedozvie.

Podľa § 25a Správneho poriadku sa na doručenie do elektronickej schránky vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o e-Governmente“) sa elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, považuje za doručenie, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

Správny orgán zaslal predmetnú elektronickejšprávu obsahujúcu oznámenie o začatí správneho konania prostredníctvom úradného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania s uvedením jemu známej adresy. Správny orgán obdržal dňa 25.06.2022 (00:16:12 hod.) informáciu o uplynutí úložnej lehoty správy zasielanej do vlastných rúk s fikciou doručenia. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente sa považuje táto úradná elektronická správa za doručenie.

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 vyjadriť sa k zisteným nedostatkom prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

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 spoľahlivo zistil, že účastník konania vo svojich obchodných podmienkach na stránke www.oliwer.sk uvádzal podmienky, ktoré boli po posúdení vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa a ďalej, že účastník konania opomenul uviesť na stránke uvedeného internetového obchodu informáciu o aktuálnej adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť účastníka konania ako poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti podlieha, ktoré patria medzi zákonom taxatívne stanovené informácie patriace k všeobecným informačným povinnostiam v zmysle § 4 ods. 1 zákona č. 22/2004 Z. z.

Vykonanou kontrolou bolo ďalej spoľahlivo zistené, že účastník konania ako predávajúci si nesplnil svoje informačné povinnosti v zmysle § 3 ods. 1 písm. g), písm. h), písm. i), písm. l) písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko na stránke www.oliwer.sk, cez ktorú prebiehal v čase výkonu kontroly predaj na diaľku, nebol spotrebiteľ dostatočne informovaný o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií; predávajúci spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku neposkytol žiadnym spôsobom formulár na odstúpenie od zmluvy; chýbala informácia, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy bez udania dôvodu, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu; chýbalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu; chýbala informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporov mimosúdnou cestou prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a na webovom sídle www.oliwer.sk chýbal odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov.

Správny orgán si dovoľuje na tomto mieste uviesť, že dodatočné uskutočnenie nápravy – oprava chybných informácií, prípadne doplnenie chýbajúcich zákonom obligatórne požadovaných informácií – nezbujuje 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 Všeobecných 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 22.10.2021, kedy boli prekontrolované informácie a údaje uvádzané účastníkom konania na stránke internetového obchodu www.oliwer.sk a kedy zároveň boli obchodné podmienky internetového obchodu www.oliwer.sk odobraté.

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. V zmysle § 15 ods. 1 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 3 ods. 1 uvedeného zákona, pričom v zmysle § 15 ods. 2 písm. b) uloží orgán dohľadu za správny delikt podľa odseku 1 písm. b) citovaného zákona pokutu od 200 do 10 000 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 výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur. S ohľadom na charakter a rozsah zistených nedostatkov v kontexte spôsobu predaja, ktorý bol v čase kontroly

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. V zmysle citovaných ustanovení zákonov (tak v zmysle § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. ako aj v zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.) správny orgán pristúpi 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 v časti vytýkaných nedostatkov [nedostatky v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) a písm. c)] porušený zákon č. 250/2007 Z. z. a v časti vytýkaných nedostatkov [nedostatky v zmysle § 3 ods. 1 písm. g), písm. h), písm. i), písm. l) a písm. t)] porušený zákon č. 102/2014 Z. z., pričom porušenie povinnosti predávajúceho podľa oboch týchto zákonov sa poníma ako správny delikt. K naplnenie ich 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, nie je obligatórnym 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 povinnosti pri nedodržaní zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., kde je upravené právo spotrebiteľa na informácie; porušenie zákazu predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; porušenie povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií; porušenie povinnosti predávajúceho poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; porušenie povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu; porušenie povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 Občianskeho zákonníka) a porušenie povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

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 vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

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 a poskytovaní služieb, za ktorých dodržiavanie zodpovedá objektívne, to znamená bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu povinnosti došlo.

K povinnostiam účastníka konania patrí zákaz predávajúceho upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z.; zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť, prípadne zabezpečiť spotrebiteľovi informácie v zmysle § 3 ods. 1 písm. g), písm. h), písm. i), písm. l) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. Tieto zákazy a povinnosti, ako vyplýva z kontroly internetového obchodu www.oliwer.sk vykonanej dňa 22.10.2021 a pri dokončení kontroly predmetného internetového obchodu dňa 07.03.2022, účastník konania ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému preukázateľne porušil.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo nesplnenie zákonných zákazov a 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 (počet chýbajúcich predzmluvných informácií, 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 zohľadnil množstvo a charakter informácií, ktoré je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku spotrebiteľovi poskytnúť, avšak ich neposkytol a 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 určeniu výšky postihu na základe správnej úvahy a po vyhodnotení skutočnosti, že došlo k vážnemu zásahu do práv spotrebiteľa vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch z dôvodu absencie informácií v zmysle § 3 ods. 1 písm. g), písm. h), písm. i), písm. l) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. a v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. na stránke predmetného internetového obchodu, a použitím vyššie uvedených neprijateľných podmienok. Takéto konania účastníka konania (opomenutie poskytnutia zákonných informácií, použitie neprijateľných podmienok v obchodných podmienkach) môže spotrebiteľov, pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty skutočnosť, že kupujúci má právo na pravdivé a úplné poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z., ktorý poskytuje ochranu spotrebiteľom pri kúpe tovaru alebo služieb prostredníctvom zmluvy uzavretej na

diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. Nakoľko v danom prípade ide o zásielkový predaj, spotrebiteľ nemá možnosť (okrem prevzatia tovaru pri voľbe osobného odberu) obhliadnutia a vyskúšania si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zvaženia samotnej kúpy. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda pred uzavretím zmluvy na diaľku. V procese rozhodovania sa spotrebiteľ a o pristúpení ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie nevyhnutné pre zvaženie uzatvorenia zmluvy na diaľku.

V zmysle § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. b) pokutu od 200 do 10 000 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; 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 túto skutočnosť pri určení výšky pokuty v prospech účastníka konania.

Správny orgán uvádza že v predmetnej veci ide 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 páchatel'a 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 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.

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.