

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

Číslo: P/0039/03/2023

Dňa 21.07.2023

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 SNR 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 **Kaufland Slovenská republika v.o.s.**
sídlo **831 04 Bratislava, Trnavská cesta 41/A**
IČO **35 790 164**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 04.05.2023 pri kontrole v prevádzke Kaufland, Filiálka 8720, Nedožerská cesta 1192/15, 971 01 Prievidza – Necpaly, a to:

- **pre porušenie zákazu predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky, pričom za nekalú obchodnú praktiku sa považuje aj klamlivé konanie a obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, vo vzťahu k hlavným znakom produktu ako je jeho dostupnosť, nakoľko kontrolou bolo zistené, že v akciovom letáku „Milujete grilovanie? Dopravíme Vám grilovanie!, Od štvrtka 4.5.2023 do stredy 10.5.2023, č.18.“ boli uvedené 3 druhy výrobkov - Sedmokráska v rozložiteľnom kvetináči (*Osteospermum ecklonis*), priemer kvetináča 12 cm á 4,49 EUR, vyobrazená na strane 5 predmetného letáku, Lantana v rozložiteľnom kvetináči (*Lantana camara*), priemer kvetináča 13 cm á 4,49 EUR, vyobrazená na strane 5 predmetného letáku a Prestieradlo saténové LIV&BO, materiál: 100% bavlna, na matrace do výšky 20 cm á 12,99 EUR, vyobrazené na strane 33 predmetného letáku, ktoré sa v deň začatia akcie v ponuke na predaj v kontrolovanej prevádzke nenachádzali, pričom letáková ponuka predmetného výrobku bola platná aj pre kontrolovanú prevádzku, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 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,****

podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

p o k u t u

vo výške **1 000,00 EUR** slovom **jedentisíc eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 04.05.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len inšpektori SOI) kontrolu v prevádzke Kaufland, Filiálka 8720, Nedožerská cesta 1192/15, 971 01 Prievidza – Necpaly, ktorú prevádzkuje účastník konania Kaufland Slovenská republika v.o.s., sídlo 831 04 Bratislava, Trnavská cesta 41/A, ako predávajúci (ďalej len účastník konania).

Inšpektori SOI pri výkone kontroly preverili dostupnosť výrobkov uvedených v aktuálne platnom akciovom letáku a zistili, že v čase začatia akcie dňa 04.05.2023 sa v ponuke na predaj v kontrolovanej prevádzke nenachádzali 3 druhy výrobkov vyobrazených v akciovom letáku „*Milujete grilovanie? Doprajeme Vám grilovanie!, Od štvrtka 4.5.2023 do stredy 10.5.2023, č.18.*“, a to:

- Sedmokráska v rozložiteľnom kvetináči (*Osteospermum ecklonis*), priemer kvetináča 12 cm v hodnote 4,49 EUR, vyobrazená na strane 5 predmetného letáku,
- Lantana v rozložiteľnom kvetináči (*Lantana camara*), priemer kvetináča 13 cm v hodnote 4,49 EUR, vyobrazená na strane 5 predmetného letáku,
- Prestieradlo saténové LIV&BO, materiál: 100% bavlna, na matrace do výšky 20 cm, rozmery: 180 - 200 x 200 cm v hodnote 12,99 EUR, vyobrazené na strane 33 predmetného letáku.

Vyššie uvedené nedostupné tovary mali byť v súlade s informáciami a jednotlivými vysvetlivkami uvedenými v akciovom letáku „*Milujete grilovanie? Doprajeme Vám grilovanie!, Od štvrtka 4.5.2023 do stredy 10.5.2023, č.18.*“ dostupné aj v prevádzke Kaufland, Filiálka 8720, Nedožerská cesta 1192/15, 971 01 Prievidza – Necpaly.

Inšpektori SOI pri kontrole vykonanej dňa 04.05.2023 v Kaufland, Filiálka 8720, Nedožerská cesta 1192/15, 971 01 Prievidza – Necpaly teda zistili, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivej obchodnej praktiky, nakoľko realizovaná obchodná praktika predávajúceho mohla viesť priemerného spotrebiteľa do omylu v dôsledku poskytnutia nesprávnej a nepravdivej informácie vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho dostupnosť.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) 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.“) nesmie predávajúci používať nekalé obchodné praktiky.

Podľa § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

Podľa § 7 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak

- a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,*
- b) podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná,*

alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

Podľa § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 citovaného zákona.

Podľa § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa v dôsledku poskytnutia nesprávnej a nepravdivej informácie vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho dostupnosť.

Uvedeným konaním účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky pri predaji výrobkov vo forme klamlivého konania, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 04.05.2023, ktorého kópiu v predmetnej prevádzke prevzala vedúca obchodného domu účastníka konania I. K., ktorá bola prítomná pri kontrole.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 15.06.2023, ktoré prevzal dňa 27.06.2023.

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.

V oznámení o začatí správneho konania zo dňa 15.06.2023 bola nesprávne uvedená cena výrobkov, ktoré sa v deň začatia akcie v ponuke na predaj v kontrolovanej prevádzke nenachádzali v znení „Sedmokráska v rozložiteľnom kvetináči (*Osteospermum ecklonis*), priemer kvetináča 12 cm á 4,99 EUR, vyobrazená na strane 5 predmetného letáku, Lantana v rozložiteľnom kvetináči (*Lantana camara*), priemer kvetináča 13 cm á 4,99 EUR, vyobrazená na strane 5 predmetného letáku“, pričom správne má byť uvedené „Sedmokráska v rozložiteľnom kvetináči (*Osteospermum ecklonis*), priemer kvetináča 12 cm á 4,49 EUR, vyobrazená na strane 5 predmetného letáku, Lantana v rozložiteľnom kvetináči (*Lantana camara*), priemer kvetináča 13 cm á 4,49 EUR, vyobrazená na strane 5 predmetného letáku“. V zmysle § 47 ods. 6 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní správny orgán posúdil uvedenú chybu ako zrejmú chybu v písaní, ktorú odstránil uvedením správnej ceny výrobkov, ktoré sa v deň začatia akcie v ponuke na predaj v kontrolovanej prevádzke nenachádzali v tomto rozhodnutí.

Účastník konania vo svojom vyjadrení zo dňa 27.06.2023, ktoré bolo doručené správnomu orgánu dňa 30.06.2023 uviedol, že spoločnosť Kaufland vyvíja veľké úsilie a investuje značné finančné prostriedky, aby pri výkone svojej činnosti riadne dodržiavala všetky príslušné právne predpisy a v tejto súvislosti školí svojich zamestnancov a dôsledne kontroluje uplatňovanie príslušných interných pravidiel. Ďalej účastník konania uviedol, že spoločnosť Kaufland úprimne mrzia zistené nedostatky, ktoré boli spôsobené zlyhaním ľudského faktora v tomto ojedinelom prípade a jednalo sa výnimku a nie o systémový nedostatok spoločnosti Kaufland pri maloobchodnom predaji tovaru a zároveň prijali aj účinné opatrenia, aby sa podobné

nedostatky v budúcnosti už neopakovali. Účastník konania žiada správny orgán, aby pri rozhodovaní o uložení pokuty resp. jej výšky v predmetnej veci prihliadol na vyššie uvedené skutočnosti a prípadnú pokutu uložil v jej dolnej hranici.

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. Správny orgán s ohľadom na vyjadrenie účastníka konania uvádza, že síce pozitívne hodnotí snahu účastníka konania odstrániť nedostatky, avšak zároveň zdôrazňuje, že dodatočné uskutočnenie nápravy – prijatie účinných opatrení - nezbavuje kontrolovanú osobu zodpovednosti za porušenie zákona, nakoľko odstránenie nedostatkov je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Kontrolovaná osoba je povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Z citovaného ustanovenia jednoznačne vyplýva, že odstránenie nedostatkov predstavuje povinnosť pre účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, uloženú mu osobitným predpisom, spravidla ešte v štádiu pred začatím správneho konania, do termínu uvedeného v záväznom pokyne. Preto nemožno brať ohľad na túto skutočnosť pri určovaní výšky pokuty. Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. V rámci objektívnej zodpovednosti zodpovedá aj za konanie zamestnancov, ktorí v jeho mene konajú. Správny orgán neskúma úmysel v konaní účastníka konania, ale zisťuje protiprávny stav. Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

Správny orgán na tomto mieste poukazuje aj na skutočnosť, že konaním účastníka konania bol porušený zákon č. 250/2007 Z. z., pričom porušenie povinnosti predávajúceho sa podľa tohto zákona poníma ako správny delikt. K naplneniu jeho skutkovej podstaty stačí zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa chránených týmto zákonom, konkrétne tým, že v kontrolovanej prevádzke sa nachádzal drevený meter bez platného úradného overenia a nenachádzali sa 2 druhy výrobkov uvedené v predmetnom akciovom letáku. Poškodenie spotrebiteľa v rozsahu priamo úmernom uloženej sankcii nie je obligatórnym znakom jeho skutkovej podstaty. Napriek tomu, treba zdôrazniť, že v tomto prípade bol spotrebiteľ na svojich právach konaním účastníka konania poškodený. Zo znenia § 24 ods.1 zákona č. 250/2007 Z. z. vyplýva, že zákonom je uložená obligatórna povinnosť správneho orgánu pristúpiť k uloženiu pokuty pri zistenom porušení povinnosti vyplývajúcich z tohto zákona, preto bolo začaté správne konanie o uložení pokuty aj v tomto prípade.

Správny orgán tiež uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie, nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom. Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti

ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie.

Je potrebné osobitne zdôrazniť, že cieľom správneho konania nie je represia, ale prevencia. S ohľadom na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., množstvo a závažnosť zistených nedostatkov a objektívnu zodpovednosť predávajúceho správny orgán musí sankciu uložiť tak, aby vo výške sankcie bola zohľadnená spoločenská nebezpečnosť zisteného porušenia zákona, ale na druhej strane aby ostala zachovaná preventívna funkcia sankcie. Správny orgán sa však snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Na druhej strane je zo zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne, pričom táto požiadavka platí aj pre ukladanie sankcií. Zároveň, treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by táto nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania.

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností pri ponuke a predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb tak, ako ich určuje zákon a osobitné predpisy.

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 pri určení výšky pokuty do úvahy, že spotrebiteľ má právo, aby bol pravdivo, správne a úplne informovaný o všetkých skutočnostiach, ktoré majú vplyv na jeho rozhodovanie o kúpe výrobku. Uvedením nepravdivého údaju o dostupnosti výrobku bol priemerný spotrebiteľ uvedený do omylu. Správny orgán vzal do úvahy použitie nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania uvádzaním nepravdivých informácií o dostupnosti tovaru a posúdil následky na ekonomické správanie spotrebiteľa, ktorý by pod vplyvom klamlivej obchodnej praktiky navštívil predmetnú prevádzku účastníka konania v domnienke, že si bude môcť zakúpiť výrobok uvedený v akciovom letáku, avšak v prevádzke sa nenachádzal, a teda nebol skutočne v ponuke na predaj v čase začatia akcie ani v čase kontroly, čiže pre spotrebiteľa by išlo o zbytočnú a márnú návštevu prevádzkarne a zbytočne vynaložené náklady na cestu, čo správny orgán považuje za nedostatok, následkom ktorého je spotrebiteľ uvedený do omylu.

Pri určení výšky pokuty správny orgán vzal do úvahy, že v prípade porušenia zákazu predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky 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 jeho ekonomických záujmov.

Správny orgán taktiež zohľadnil, že zo strany účastníka konania išlo v tomto prípade o opakované porušenie povinností v priebehu jedného roka podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za opakované porušenie povinností počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur (Rozhodnutie P0007/03/2022 zo dňa 10.05.2023 pokuta uložená vo výške 400,- Eur).

K povinnostiam predávajúceho patrí zákaz predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania vo vzťahu dostupnosti. Tento zákaz, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 04.05.2023 v prevádzke Kaufland, Filiálka 8720, Nedožerská cesta 1192/15, 971 01 Prievidza - Necpaly, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom.

Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Pokuta, ktorú môže správny orgán uložiť v zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. až do výšky 66 400 EUR za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa, bola uložená na základe správnej úvahy v zákonnej hranici sadzby, ktorú považuje správny orgán za primeranú vzhľadom k rozsahu protiprávnej činnosti. Správny orgán zobral do úvahy najmä následky porušenia zákazu používať nekalé obchodné praktiky spočívajúce v možnom ohrození ekonomických záujmov spotrebiteľov tým, že sú ovplyvňovaní, aby navštívili kontrolovanú prevádzku za účelom výhodnej kúpy v letáku prezentovaného výrobku, no v skutočnosti sa na prevádzke v letáku buď prezentovaný výrobok nenachádza alebo nebude uplatnená osobitná cenová výhoda. Z hľadiska spôsobu a formy nekalých obchodných praktík išlo o konanie uplatnené prostredníctvom akciového letáku, ktorý je prístupný širokému okruhu spotrebiteľov.

Správny orgán uložil pokutu v spodnej hranici ustanovenej zákonnej sadzby, pričom zohľadnil predovšetkým závažnosť porušenia povinnosti, nakoľko spotrebiteľovi mohla byť spôsobená ujma na majetku, a teda mohol byť poškodený na svojich právach. Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán v prospech účastníka konania do úvahy, že zo strany účastníka konania išlo o prvé porušenie predmetného zákona.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 04.05.2023, vyjadrením účastníka konania zo dňa 27.06.2023 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.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia za zistené protiprávne konania správny orgán pri určovaní výšky postihu zohľadnil tiež skutočnosť, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené povinnosti pri predaji výrobkov, resp. poskytovaní služieb, za ktorých dodržiavanie zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu povinnosti došlo.

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.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru ich spoločenskej nebezpečnosti; skutočnosť, že v akciovom letáku „*Milujete grilovanie? Doprajeme Vám grilovanie!, Od štvrtka 4.5.2023 do stredy 10.5.2023, č.18.*“ boli uvedené 3 druhy výrobkov Sedmokráska v rozložiteľnom kvetináči (*Osteospermum ecklonis*), priemer kvetináča 12 cm á 4,99 EUR, vyobrazená na strane 5 predmetného letáku, Lantana v rozložiteľnom kvetináči (*Lantana camara*), priemer kvetináča 13 cm á 4,99 EUR, vyobrazená na strane 5 predmetného letáku a Prestieradlo saténové LIV&BO, materiál: 100% bavlna, na matrace do výšky 20 cm á 12,99 EUR, vyobrazené na strane 33 predmetného letáku, ktoré sa v deň začatia akcie v ponuke na predaj v kontrolovanej prevádzke nenachádzali, pričom letáková ponuka predmetného výrobku bola platná aj pre kontrolovanú prevádzku, a rovnako skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. z dôvodu, že predávajúci si nesplnil povinnosti vyplývajúce mu z kogentných ustanovení § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) citovaného zákona.

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

Číslo: P/0046/03/2023

Dňa 26.07.2023

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 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 **MOB Interier s.r.o.**
sídlo **911 01 Trenčín, Opatovská 651/33**
IČO **44 948 271**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené inšpektormi 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“) v dňoch 10.02.2023 a 11.04.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 361/2022 týkajúceho sa uplatnenia reklamácie výrobku a nedodania návodu na použitie v štátnom jazyku k výrobku, a dňa 13.02.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 517/2022 týkajúceho sa preverenia obchodných praktík predávajúceho. Prevádzkovateľom internetového obchodu www.novynabytok.sk a zároveň predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je spoločnosť MOB Interier s.r.o. so sídlom 911 01 Trenčín, Opatovská 651/33 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to

- pre porušenie zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 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, konkrétne práva na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa, keď prešetrením spotrebiteľského podania č. 517/2022 bolo v čase kontroly dňa 13.02.2023 zistené, že účastník konania sa na základe e-mailovej správy zo dňa 10.10.2022 (v znení: „...nie je našou povinnosťou zabezpečovať prepravu tovaru pri odstúpení od zmluvy. Zabezpečenie prepravy je vo Vašej réžii a postup je taký, ako som Vám poslala. Náklady na prepravu Vám preplatíme po zaslaní faktúry od dopravcu.“) a taktiež na základe e-mailovej správy zo dňa 13.10.2022 (v znení: „...máte pravdu, bude to tak ako som Vám napísala. Pošlite mi odfotenú faktúru.“) zaviazal spotrebiteľovi Z. K., že mu v prípade odstúpenia od zmluvy na tovar „sedačka LAVENDA prevedenie SAWANA 25+D33“, ktorý bol zakúpený prostredníctvom internetového obchodu www.novynabytok.sk budú preplatené náklady na vrátenie (prepravu) tovaru, pričom následne však účastník konania po doručení faktúry č. 20223690 za prepravu vo výške 300,00 EUR odmietol spotrebiteľovi Z. K. tieto náklady v celej hodnote uhradiť, keď účastník konania súhlasil s úhradou nákladov

len do výšky 100,00 EUR, 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;

- pre porušenie povinnosti predávajúceho zabezpečiť, aby informácie uvedené v § 10a až § 12 zákona č. 250/2007 Z. z., poskytnuté písomne, boli v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, keď bolo vykonanou kontrolou zo dňa 10.02.2023 za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 361/2022 zistené, že inšpektormi SOI na základe vykonanej objednávky č. 10353710 zo dňa 08.11.2022 prostredníctvom internetového obchodu www.novynabytok.sk zakúpený výrobok „Detská poschodová posteľ 90 cm Celsa (biela) (s roštami)“ á 565,00 EUR obsahoval návod na montáž výrobku s bezpečnostnými upozorneniami len v dvoch cudzích jazykoch (poľský a anglický jazyk), čím došlo k porušeniu § 13 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;

podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

p o k u t u

vo výške **700- EUR** slovom **sedemsto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 10.02.2023 a 11.04.2023 vykonali inšpektori SOI na Inšpektoráte SOI kontrolu za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 361/2022 týkajúceho sa uplatnenia reklamácie výrobku a nedodania návodu na použitie v štátnom jazyku k výrobku.

Dňa 13.02.2023 vykonali inšpektori SOI na Inšpektoráte SOI kontrolu za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 517/2022 týkajúceho sa preverenia obchodných praktík predávajúceho.

Prevádzkovateľom internetového obchodu www.novynabytok.sk a zároveň predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je účastník konania, t. j. spoločnosť MOB Interier s.r.o. so sídlom 911 01 Trenčín, Opatovská 651/33.

Spotrebiteľ M. H. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 361/2022, uviedol, že si cez internetový obchod <https://www.novynabytok.sk> zakúpil poschodovú posteľ CELSA biela s roštami 615025, keď objednávka č. 10291824 bola vykonaná dňa 19.11.2021 a tovar bol spotrebiteľovi dodaný a zaplatený dňa 02.02.2022, pričom podľa spotrebiteľa bol návod na montáž len v cudzom jazyku. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že po riadnom zmontovaní podľa návodu posteľ vydávala výzgjajúce zvuky a aj po kontrole správnosti zmontovania prizvaným stolárom posteľ stále výzgala. Uvedená vada postele bola spotrebiteľom reklamovaná dňa 28.05.2022 cez internetovú stránku <https://www.novynabytok.sk> a súčasne spotrebiteľ vyzval predávajúceho na obhliadku reklamovanej vady. Potvrdenie o prijatí reklamácie bolo spotrebiteľovi doručené dňa 29.05.2022. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že predajca možnosť obhliadky vady nevyužil, ale požiadal spotrebiteľa o zvukové a video nahrávky. Spotrebiteľ v tejto súvislosti uviedol, že

zaslal požadované zvukové a obrazové záznamy vŕzgajúcej postele už pri minimálnej záťaži, ako aj fotodokumentáciu správnosti zmontovania výrobku. Podľa spotrebiteľa z komunikácie s predávajúcim zo dňa 28.06.2022 vyplýva, že vŕzganie postele považuje za vadu, nakoľko ponúkol spotrebiteľovi zľavu v sume 50 EUR a tiež, že posteľ je zmontovaná správne – teda vada nevznikla nesprávnou montážou postele. Spotrebiteľ v tejto súvislosti uviedol, že takéto riešenie reklamácie neakceptoval, nakoľko je to vada, ktorá bráni riadnemu užívaniu výrobku, čo predávajúcemu oznámil dňa 28.06.2022. Spotrebiteľ na záver uviedol, že predávajúci dňa 29.06.2022 reklamáciu zamietol.

Spotrebiteľ M. H. k svojmu podaniu zaslal nasledovné kópie dokladov:

- doklad o kúpe faktúra č. 220005158 zo dňa 01.02.2022; vystavený dodávateľom – účastníkom konania; pre odberateľa – spotrebiteľa M. H., na zakúpený výrobok Detská poschodová posteľ 90 cm – farebné prevedenie Biela v hodnote 479,00 EUR + Kastról s pokrievkou Lamart Pasta 6l (nerez) v hodnote 27,90EUR + dobierka 1,00 EUR. Celková hodnota na úhradu 507,90 EUR; Objednávka č. : 10291824 zo dňa 17.11.2021
- e-mailová správa zo dňa 29.05.2022, ktorá obsahovala potvrdenie o odoslaní reklamácie číslo rf_12216; odoslaná z adresy účastníka konania info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa v znení „mrzí nás, že nami dodaný produkt reklamujete: Naši pracovníci sa reklamácií budú ihneď venovať, budeme ...“ Reklamáciu podal spotrebiteľ M. H.; Číslo objednávky :10291824; Reklamácia podaná dňa 29.05.2022 o 9:42; Popis závady: „Reklamujem tovar – Detská poschodová posteľ 90cm Celsa(biela) 479,00€. Tovar po zmontovaní a dotiahnutí všetkých skrutiek veľmi vŕzga, nie je možné na ňom spať. Preto nespĺňa základný účel , pre ktorý som sa rozhodol kúpiť posteľ z masívneho materiálu. Vŕzganie sa prejavuje aj pri minimálnej záťaži, na posteli spia malé deti (stačí aby sa pohlo jedno dieťa a zobudí sa aj to druhé). Reklamáciu navrhujem odstrániť zo strany predávajúceho buď na mieste , alebo ak by to nebolo možné vrátením tovaru. Viem ho demontovať, ale pôvodnú krabicu nemám k dispozícii.“
- e-mailová správa zo dňa 30.05.2022 odoslaná z adresy info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, kde účastník konania upozorňuje, že vrátenie tovaru je možné do 14 dní, čo spotrebiteľ už nespĺňa; súčasne požaduje od spotrebiteľa fotodokumentáciu a videá, z ktorých bude jasné, ktoré časti vŕzgajú a pri akej činnosti, aby nemusel tovar demontovať, baliť a posilať predávajúcemu; ďalej uvádza, že reklamáciu zaevidujú po obdržaní príslušných videí
- e-mailová správa zo dňa 31.05.2022 odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu info@novynabytok.sk, kde spotrebiteľ posila požadované video a žiada o urýchlené riešenie reklamácie
- e-mailová správa zo dňa 01.06.2022 odoslaná z adresy info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, kde účastník konania informuje, že prijal video a zaevidoval reklamáciu
- e-mailová správa zo dňa 03.06.2022 odoslaná z adresy info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, kde účastník konania informuje spotrebiteľa, že riešením problému je dodanie „tlmičov“ pod rošty postele, ktoré budú dodané spotrebiteľovi 06.06.2022
- e-mailová správa zo dňa 03.06.2022 odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu info@novynabytok.sk, kde spotrebiteľ oznamuje adresu dodania, nakoľko na pôvodnej adrese nebude dostupný, a žiada návod na montáž tlmičov
- e-mailová správa zo dňa 06.06.2022 odoslaná z adresy info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, kde účastník konania oznamuje, že návod na montáž tlmičov nie je, ale tieto sa jednoducho nasadia na rám
- e-mailová správa zo dňa 10.06.2022 odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu info@novynabytok.sk, kde spotrebiteľ oznamuje, že dostal tlmiče len na jeden rošt, pričom posteľ je poschodová s 2 roštami; ďalej uvádza, že posteľ vŕzga už pri dotyku rukou a nie pri záťaži 80 kg, ako je uvedené na internetovej stránke; žiada odstránenie

vady alebo vrátenie postele (odstúpenie od zmluvy), nakoľko ide o skrytú vadu, ktorá sa prejaví až užívaním

- e-mailová správa zo dňa 13.06.2022 odoslaná z adresy info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, v ktorej účastník konania oznamuje, že posiela ešte jeden balík tlmičov; tiež uvádza vyjadrenie výrobcu, že posteľ má priveľmi pritiahnuté skrutky a navrhuje povolenie skrutiek.
- e-mailová správa zo dňa 16.06.2022 odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu info@novynabytok.sk, kde spotrebiteľ uvádza, že skontroloval skrutky, pričom posteľ vŕzga aj bez roštov. Spotrebiteľ žiada buď stolárske úpravy na posteli odstraňujúce závalu, alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy)
- e-mailová správa zo dňa 17.06.2022 odoslaná z adresy info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, kde účastník konania informuje, že žiadosť o riešenie preposlali výrobcovi a o konečnom doriešení budú spotrebiteľa informovať
- e-mailová správa zo dňa 20.06.2022 odoslaná z adresy info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, kde účastník konania požaduje dodatočnú fotodokumentáciu na podnet výrobcu - uchytenie dielov na lišty
- e-mailová správa zo dňa 20.06.2022 odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu info@novynabytok.sk, kde spotrebiteľ požaduje telefón priamo na výrobcu, aby ho navigoval pri fotodokumentovaní priamo cez videohovor a tiež zaznačiť na návode, ktorý spoj treba odfotiť
- e-mailová správa zo dňa 21.06.2022 odoslaná z adresy info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa; v prílohe posiela označenie požadovanej fotodokumentácie.
- e-mailová správa zo dňa 23.06.2022 odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu info@novynabytok.sk, kde spotrebiteľ posiela požadovanú dokumentáciu
- e-mailová správa zo dňa 24.06.2022 odoslaná z adresy info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, kde účastník konania potvrdil prijatie a preposlanie fotodokumentácie výrobcovi
- e-mailová správa odoslaná z adresy info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, kde účastník konania uvádza, že výrobca z fotografií nezistil žiadne pochybenie a nevidí žiaden dôvod, aby posteľ vŕzgala, ak je zmontovaná podľa návodu; účastník konania navrhuje zľavu 50 EUR
- e-mailová správa zo dňa 28.06.2022 odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu info@novynabytok.sk, kde spotrebiteľ uvádza, že posteľ bola zmontovaná podľa návodu a zľavu 50 EUR z ceny neakceptuje, nakoľko nerieši danú vadu, ktorá bráni riadnemu užívaniu tovaru
- e-mailová správa zo dňa 29.06.2022 odoslaná z adresy info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, kde účastník konania uvádza, že po odbornom posúdení vady výrobku výrobcom bola reklamácia zamietnutá; posteľ podľa výrobcu treba rozobrať a nanovo podľa návodu zložiť
- e-mailová správa zo dňa 01.07.2022 odoslaná z adresy info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, kde účastník konania uvádza, že výsledok reklamácie ostáva nezmenený. Posteľ podľa výrobcu treba rozobrať a nanovo podľa návodu zložiť
- e-mailová správa zo dňa 08.07.2022 odoslaná z adresy info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, kde účastník konania v prílohe posiela odborný posudok od výrobcu
- Odborné posúdenie v poľskom jazyku, ktorý vydal (podľa pečiatky) výrobca „LANO MEBLE“ SIWIK CEZARY Sokolniki Poľsko, na výrobok „LM1717-Lano Meble-Cezar -98 x 208 cm- biely“. Posudzovaná vada Vŕzganie postele. Výrobca nezistil žiadne vady v zmontovaní, žiadne výrobné vady na výrobku. Navrhované riešenia povoliť skrutky a namontovanie tlmičov pod rošty reklamovanú vadu neodstránili. Vŕzganie je prirodzený jav u výrobku z masívu, ktorý sa časom stratí.

- preklad Odborného posúdenia k reklamácií, ktorý vydal MOB Interier, s.r.o. dňa 08.07.2022
- návod na montáž poschodovej postele CELSA, ktorý bol len v dvoch cudzích jazykoch, chýbal v štátnom jazyku.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 361/2022 a overenia tvrdenia spotrebiteľa, že návod na montáž výrobku „Detská poschodová posteľ 90 cm Celsa (biela) (s roštami)“ bol dodaný len v dvoch cudzích jazykoch, vykonali inšpektori SOI pod fiktívnym menom v postavení spotrebiteľa dňa 08.11.2022 objednávku č. 10353710 na tovar „Detská poschodová posteľ 90 cm Celsa (biela) (s roštami)“ á 565,00 EUR, a to prostredníctvom internetového obchodu www.novynabytok.sk. Inšpektorom SOI bol objednaný tovar „Detská poschodová posteľ 90 cm Celsa (biela) (s roštami)“ dodaný dňa 26.01.2023, pričom bola inšpektormi SOI uhradená celková suma za objednávku v hodnote 566,00 EUR.

Inšpektori SOI vykonali dňa 10.02.2023 na Inšpektoráte SOI kontrolu, pričom zistili, že prostredníctvom internetového obchodu www.novynabytok.sk zakúpený výrobok „Detská poschodová posteľ 90 cm Celsa (biela) (s roštami)“ á 565,00 EUR obsahoval návod na montáž výrobku s bezpečnostnými upozorneniami len v dvoch cudzích jazykoch (poľský a anglický jazyk), teda bez dostupnosti návodu na montáž výrobku s bezpečnostnými upozorneniami v štátnom jazyku.

Podľa § 13 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.“), ak sa informácie uvedené v § 10a až 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Možnosť súbežného používania iných označení, najmä grafických symbolov a piktogramov, ako aj iných jazykov, nie je týmto dotknutá. Fyzikálne a technické veličiny musia byť vyjadrené v zákonných meracích jednotkách.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho zabezpečiť, aby informácie uvedené v § 10a až § 12 zákona o ochrane spotrebiteľa, poskytnuté písomne, boli v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Tým porušil § 13 zákona č. 250/2007 Z. z.

Účastník konania zaslal dňa 06.04.2023 prostredníctvom e-mailovej správy informáciu, že rozposlal upravený montážny návod všetkým svojim spotrebiteľom, ktorí si u účastníka konania zakúpili výrobok „posteľ Celsa“.

Prílohu e-mailovej správy zo dňa 06.04.2023 tvorili kópie e-mailových správ, ktoré účastník konania zaslal spotrebiteľom.

Inšpektori SOI následne vykonali dňa 11.04.2023 došetrenie kontroly zo dňa 10.02.2023, pričom pri prekontrolovaní internetovej stránky www.novynabytok.sk zistili, že ku kontrolovanému výrobku je dostupný návod na montáž v 2 jazykoch – slovenský a anglický jazyk.

Spotrebiteľ Z. K. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 517/2022, uviedol, že cez internetový obchod www.novynabytok.sk zakúpil pohovku, ktorá bola dodaná dňa 03.10.2022 predávajúcim - spoločnosťou MOB Interier s.r.o. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že na druhý deň, keď tovar rozbalil, zistil, že je poškodený. O dodaní poškodeného tovaru ihneď informoval predávajúceho a žiadal o výmenu tovaru za bezchybný alebo o vrátenie sumy zaplatenej za tovar. Spotrebiteľ v tejto súvislosti uviedol, že bol požiadaný predávajúcim, aby vypísal reklamačný formulár a tiež zaslal fotografie reklamovaných väd a poškodeného obalu. Spotrebiteľ uviedol, že reklamačný formulár a rovnako tak fotky väd na toware odoslal obratom, avšak k fotografiám obalu uviedol, že predmetnými fotografiami nedisponoval, nakoľko obal bol v poriadku a na vady prišiel až po rozbalení, keď chcel pohovku zmontovať. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že požiadal predávajúceho, aby si prišiel zobrať vadný tovar a vrátil mu uhradenú sumu za tovar. Podľa spotrebiteľa predávajúci uviedol, že ak odstupuje od zmluvy, náklady za dopravu tovaru späť

znáša kupujúci. Spotrebiteľ následne predávajúcemu argumentoval s tvrdením, že neodstupuje od zmluvy, ale bol mu dodaný vadný výrobok, ktorý žiada vymeniť alebo vrátiť predávajúcemu a požaduje vrátenie všetkých nákladov spojených s dodaním nekvalitného tovaru, teda aj náklady za vrátenie tovaru. Spotrebiteľ na záver uviedol, že predávajúci mu prisľúbil úhradu nákladov za prepravu pohovky, ale nakoniec mu z celkovej sumy 300 EUR odsúhlasil na preplatenie len sumu do výšky 100 EUR, s čím spotrebiteľ nesúhlasil.

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

- e-mailová správa zo dňa 27.09.2022 odoslaná z adresy účastníka konania info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, kde účastník konania oznamuje, že v priebehu týždňa bude naskladnený tovar, ktorý si spotrebiteľ objednal, pričom o dodaní budú spotrebiteľa informovať telefonicky deň vopred
- e-mailová správa zo dňa 04.10.2022 odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu účastníka konania info@novynabytok.sk, kde spotrebiteľ informuje účastníka konania, že včera mu bol dodaný tovar – pohovka, pričom keď ho dňa 04.10.2022 rozbalil, zistil, že pohovka má vady – „na viacerých miestach je poťah prederavený a nožičky odpadli a boli ošúchané.“; z uvedeného dôvodu žiadal spotrebiteľ v lehote 14 dní o výmenu za bezvadný tovar, alebo o vrátenie kúpnej ceny; prílohu tvorili fotografie väd tovaru
- e-mailová správa zo dňa 04.10.2022 odoslaná z adresy účastníka konania info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, kde účastník konania žiada spotrebiteľa o vypísanie reklamačného formulára uvedeného na internetovej stránke www.novynabytok.sk a o zaslanie fotografií väd tovaru
- uplatnená reklamácia zo strany spotrebiteľa zaslaná prostredníctvom e-mailovej správy dňa 05.10.2022; Číslo reklamácie : rf_12774, reklamácia od spotrebiteľa Z. K., Číslo objednávky : 10335879, Odoslané dňa 5.10.2022, Závada: Chyba povrchu/ poťahu, Popis závady: „*Poťah na pohovke je na viacerých miestach deravý, nožičky hneď pri rozbaľovaní odpadli a sú celé ošúchané, spinky, ktoré by ich mali držať na mieste sú celé pokrivené.*“
- e-mailová správa zo dňa 06.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy účastníka konania info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, v zmysle ktorej účastník konania požaduje od spotrebiteľa doplňujúce informácie – zakresliť na obrázku z internetu alebo v návode na montáž, kde všade sa vady/poškodenie nachádza; účastník konania opätovne žiada fotografie všetkých poškodených častí a aj obalu
- e-mailová správa zo dňa 06.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu účastníka konania info@novynabytok.sk, v ktorej spotrebiteľ odpovedá, že fotografie zabaleného tovaru nemá, nakoľko nepredpokladal, že tovar bude poškodený; spotrebiteľ žiada odstúpenie od kúpnej zmluvy v zákonnej lehote 14 dní na základe skutočnosti, že mu bol dodaný tovar s vadami a odvoz tovaru
- e-mailová správa zo dňa 07.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy účastníka konania info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, v zmysle ktorej účastník konania upozorňuje, že reklamácia tovaru a odstúpenie od zmluvy nie je to isté; účastník konania posielal postup pri odstúpení od zmluvy a upozorňuje, že náklady na vrátenie tovaru pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ; účastník konania súčasne informuje spotrebiteľa ako postupovať pri odoslaní a balení tovaru
- e-mailová správa zo dňa 10.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy účastníka konania info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, v zmysle ktorej zamestnanec účastníka konania najprv uvádza, že účastník konania nie je

- povinný zabezpečiť prepravu tovaru pri odstúpení od zmluvy, pričom však následne uvádza, že náklady na prepravu spotrebiteľovi preplatí po zaslaní faktúry od dopravcu
- e-mailová správa zo dňa 11.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu účastníka konania info@novynabytok.sk; v zmysle ktorej spotrebiteľ oznamuje odoslanie tovaru na adresu účastníka konania a súčasne požaduje preplatenie nákladov za prepravu, nakoľko vracia dodaný poškodený tovar. Faktúru za dopravu spotrebiteľ zašle dodatočne
 - e-mailová správa zo dňa 11.10.2022 odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu účastníka konania info@novynabytok.sk, v ktorej sa spotrebiteľ pýta, na koho má byť faktúra za vrátenie tovaru vystavená
 - e-mailová správa zo dňa 11.10.2022 odoslaná z adresy účastníka konania info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa; v zmysle ktorej účastník konania odpovedá, že faktúra za dopravu tovaru má byť vystavená na spotrebiteľa, ktorý prepravu objednáva
 - e-mailová správa zo dňa 12.10.2022 odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu účastníka konania info@novynabytok.sk, v zmysle ktorej sa spotrebiteľ uisťuje, že mu bude faktúra preplatená
 - e-mailová správa zo dňa 12.10.2022; odoslaná z adresy účastníka konania info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, v ktorej účastník konania odpovedá, že faktúra za dopravu tovaru preplatená nebude, nakoľko pri odstúpení od zmluvy náklady za dopravu nepreplácajú
 - e-mailová správa zo dňa 12.10.2022 odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu účastníka konania info@novynabytok.sk, kde spotrebiteľ uvádza, že dňa 10.10.2022 dostal na svoju e-mailovú adresu správu, že náklady za dopravu tovaru späť predávajúcemu mu účastník konania preplatí, pričom spotrebiteľ opätovne uvádza, že tovar vracia z dôvodu, že bol doručený poškodený tovar
 - e-mailová správa zo dňa 13.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy účastníka konania info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa; v zmysle ktorej účastník konania odpovedá, že spotrebiteľ má pravdu a má poslať odfotenú faktúru
 - doklad- faktúra č. 20223690 zo dňa 17.10.2022; vystavený dodávateľom služby MUCHA TRANS SK, s.r.o., na poskytnutú službu: nákladná doprava Štúrovo-Martin v celkovej hodnote 300,00 EUR
 - doklad - objednávka prepravy cez TOPTRANS zo dňa 24.10.2022 zo Štúrova do Martina, dopoludňajšie doručenie do 12 hodín v celkovej hodnote 263,33 EUR.

Dňa 22.12.2022 Inšpektorát SOI zaslal prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania výzvu na zaslanie kompletnej písomnej komunikácie so spotrebiteľom a dokladov, ktoré súvisia s prešetrovaným spotrebiteľským podaním č. 517/2022.

Nakoľko účastník konania na výzvu zo dňa 22.12.2022 žiadnym spôsobom nereagoval, zaslal Inšpektorát SOI dňa 26.01.2023 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania opätovnú výzvu na zaslanie kompletnej písomnej komunikácie so spotrebiteľom a dokladov, ktoré súvisia s prešetrovaným spotrebiteľským podaním č. 517/2022.

Účastník konania zaslal dňa 31.01.2023 prostredníctvom e-mailovej správy vyjadrenie k predmetnému podaniu a kópie nasledovných dokladov:

- popis produktu „Pohovka trojsedačka Lavenda (svetlohnedá + hnedá)“; kód produktu 616005; prevedenie „SAWANA 25+D33“

- uplatnená reklamácia zo strany spotrebiteľa zaslaná prostredníctvom e-mailovej správy dňa 05.10.2022; Číslo reklamácie : rf_12774, reklamácia od spotrebiteľa Z. K., Číslo objednávky : 10335879, Odoslané dňa 5.10.2022, Závada: Chyba povrchu/ poťahu, Popis závady: „*Poťah na pohovke je na viacerých miestach deravý, nožičky hneď pri rozbaľovaní odpadli a sú celé ošúchané, spinky, ktoré by ich mali držať na mieste sú celé pokrivené.*“ (totožný s dokladom zaslaným zo strany spotrebiteľa)
- e-mailová správa zo dňa 06.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy účastníka konania info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, v zmysle ktorej účastník konania požaduje od spotrebiteľa doplňujúce informácie – zakresliť na obrázku z internetu alebo v návode na montáž, kde všade sa vady/poškodenie nachádza; účastník konania opätovne žiada fotografie všetkých poškodených častí a aj obalu (totožný s dokladom zaslaným zo strany spotrebiteľa)
- e-mailová správa zo dňa 06.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu účastníka konania info@novynabytok.sk, v ktorej spotrebiteľ odpovedá, že fotografie zabaleného tovaru nemá, nakoľko nepredpokladal, že tovar bude poškodený; spotrebiteľ žiada odstúpenie od kúpnej zmluvy v zákonnej lehote 14 dní na základe skutočnosti, že mu bol dodaný tovar s vadami a odvoz tovaru (totožný s dokladom zaslaným zo strany spotrebiteľa)
- e-mailová správa zo dňa 07.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy účastníka konania info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, v zmysle ktorej účastník konania upozorňuje, že reklamácia tovaru a odstúpenie od zmluvy nie je to isté; účastník konania posielal postup pri odstúpení od zmluvy a upozorňuje, že náklady na vrátenie tovaru pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ; účastník konania súčasne informuje spotrebiteľa ako postupovať pri odoslaní a balení tovaru (totožný s dokladom zaslaným zo strany spotrebiteľa)
- e-mailová správa zo dňa 07.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaný z adresy spotrebiteľa na adresu účastníka konania info@novynabytok.sk, v ktorej spotrebiteľ uvádza, že si je vedomý rozdielu reklamácie a odstúpenia od zmluvy; spotrebiteľ tiež uvádza, že mu bol dodaný poškodený tovar, ktorý hneď po rozbalení a zistení väd reklamoval a žiadal výmenu tovaru alebo vrátenie tovaru predávajúcemu a vrátenie peňazí; taktiež uviedol, že na žiadosť účastníka konania vyplnil reklamačný formulár a viackrát zdokumentoval vady, pričom tovar nemôže vrátiť v originálnom balení, lebo tento už zlikvidoval pred zistením väd; spotrebiteľ žiada účastníka konania o vybavenie dopravy vadného tovaru späť predávajúcemu a následné vrátenie peňazí
- e-mailová správa zo dňa 07.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy účastníka konania info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, v zmysle ktorej účastník konania opätovne uvádza, že pri odstúpení od zmluvy za dopravu tovaru zodpovedá kupujúci.
- e-mailová správa zo dňa 07.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu účastníka konania info@novynabytok.sk, v zmysle ktorej spotrebiteľ trvá na tom, že odstúpuje od zmluvy preto, že mu bol dodaný vadný tovar, ktorý reklamoval a preto si ho má predávajúci odvieť vo svojej réžii a jemu vrátiť peniaze
- e-mailová správa zo dňa 10.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy účastníka konania info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, v zmysle ktorej zamestnanec účastníka konania najprv uvádza, že účastník konania nie je povinný zabezpečiť prepravu tovaru pri odstúpení od zmluvy, pričom však následne uvádza, že náklady na prepravu spotrebiteľovi preplatí po zaslaní faktúry od dopravcu (totožné s dokladom zaslaným zo strany spotrebiteľa)

- e-mailová správa zo dňa 10.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu účastníka konania info@novynabytok.sk, kde spotrebiteľ žiada presnú adresu, kam má poškodený tovar zaslať
- e-mailová správa zo dňa 11.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu účastníka konania info@novynabytok.sk; v zmysle ktorej spotrebiteľ oznamuje odoslanie tovaru na adresu účastníka konania a súčasne požaduje preplatenie nákladov za prepravu, nakoľko vracia dodaný poškodený tovar. Faktúru za dopravu spotrebiteľ zašle dodatočne (totožné s dokladom zaslaným zo strany spotrebiteľa)
- e-mailová správa zo dňa 11.10.2022 odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu účastníka konania, v ktorej sa spotrebiteľ pýta, na koho má byť faktúra za vrátenie tovaru vystavená (totožné s dokladom zaslaným zo strany spotrebiteľa)
- e-mailová správa zo dňa 11.10.2022 odoslaná z adresy účastníka konania info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa; v zmysle ktorej účastník konania odpovedá, že faktúra za dopravu tovaru má byť vystavená na spotrebiteľa, ktorý prepravu objednáva (totožné s dokladom zaslaným zo strany spotrebiteľa)
- e-mailová správa zo dňa 12.10.2022 odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu účastníka konania info@novynabytok.sk, v zmysle ktorej sa spotrebiteľ uisťuje, že mu bude faktúra preplatená (totožné s dokladom zaslaným zo strany spotrebiteľa)
- e-mailová správa zo dňa 12.10.2022; odoslaná z adresy účastníka konania info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, v ktorej účastník konania odpovedá, že faktúra za dopravu tovaru preplatená nebude, nakoľko pri odstúpení od zmluvy náklady za dopravu nepreplácajú (totožné s dokladom zaslaným zo strany spotrebiteľa)
- e-mailová správa zo dňa 12.10.2022 odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu účastníka konania info@novynabytok.sk, kde spotrebiteľ uvádza, že dňa 10.10.2022 dostal na svoju e-mailovú adresu správu, že náklady za dopravu tovaru späť predávajúcemu mu účastník konania preplatí, pričom spotrebiteľ opätovne uvádza, že tovar vracia z dôvodu, že bol doručený poškodený tovar (totožné s dokladom zaslaným zo strany spotrebiteľa)
- e-mailová správa zo dňa 13.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy účastníka konania info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa; v zmysle ktorej účastník konania odpovedá, že spotrebiteľ má pravdu a má poslať odfotenú faktúru (totožné s dokladom zaslaným zo strany spotrebiteľa)
- e-mailová správa zo dňa 17.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu účastníka konania info@novynabytok.sk, kde spotrebiteľ v prílohe posiela faktúru za prepravu
- e-mailová správa zo dňa 20.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy účastníka konania info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, kde zamestnanec účastníka konania uvádza, že síce prisľúbil spotrebiteľovi uhradiť faktúru za dopravu, ale nakoľko sú podľa neho náklady neúmerne vysoké a podľa prieskumu a vlastných skúseností by mala preprava byť do výšky 100 EUR a túto sumu je spoločnosť ochotná spotrebiteľovi preplatiť
- e-mailová správa zo dňa 20.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu účastníka konania info@novynabytok.sk, kde spotrebiteľ uvádza, že mu bolo 2-krát potvrdené, že mu predávajúci preplatí dopravu; uvádza, že nakoľko bol dodaný poškodený tovar žiadal účastníka konania, aby zabezpečil jeho odvezenie; účastník konania mu odpísal, že prepravu má zabezpečiť predávajúci
- e-mailová správa zo dňa 20.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy účastníka konania info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, v

ktorej sa účastník konania odvoláva na e-mail zo dňa 07.10.2022, keď posielal postup pri odstúpení od zmluvy, kde v prílohe mali byť odporúčania na odoslanie tovaru spoločnosťou TOPTRANS v cene 100 EUR, a preto prepravu uhradia len v tejto výške

- e-mailová správa zo dňa 20.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu účastníka konania info@novynabytok.sk, kde spotrebiteľ trvá na tom, že sa nejedná o odstúpenie od zmluvy, ale o vrátenie dodaného vadného tovaru; pri jeho reklamácií požadoval, aby si účastník konania tovar odviezol; ak má zmluvného prepravcu, mal prepravu zabezpečiť účastník konania, preto z uvedených dôvodov spotrebiteľ požaduje uhradiť faktúru za prepravu v plnej výške
- e-mailová správa zo dňa 21.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy účastníka konania info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, kde účastník konania trvá na tom, že spotrebiteľ si zvolil odstúpenie od zmluvy do 14 dní a nie reklamáciu
- e-mailová správa zo dňa 24.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu účastníka konania info@novynabytok.sk, kde spotrebiteľ trvá na tom, že vrátil tovar, ktorý mu bol dodaný poškodený s vadami a preto sa nejedná o odstúpenie od zmluvy, ale o vrátenie vadného tovaru, ktoré má byť na náklady účastníka konania; spotrebiteľ uviedol, že už pri prvom upoznení na dodanie vadného tovaru požadoval výmenu tovaru alebo jeho vrátenie a vrátenie uhradenej čiastky; tiež uvádza, že vyplnil objednávku prepravy v odporúčanej spoločnosti TOPTRANS a výsledná cena bola 263,33 EUR a nie ako uvádza predávajúci vo výške 100 EUR, preto žiada úhradu faktúry za prepravu v plnej výške, čo mu bolo sľúbené dvakrát
- e-mailová správa zo dňa 25.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy účastníka konania info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, účastník konania trvá na tom, že spotrebiteľ si zvolil odstúpenie od zmluvy do 14 dní od prevzatia tovaru, pričom reklamáciu by riešili iným spôsobom; tiež uvádza, že formulár spoločnosti TOPTRANS spotrebiteľ vyplnil nesprávne a požadoval službu dodania do 12 hodín, čo je za príplatok; po správnom zadaní objednávky je celková cena 97,62 EUR
- e-mailová správa zo dňa 28.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu účastníka konania info@novynabytok.sk, v zmysle ktorej spotrebiteľ nesúhlasí s vyjadrením účastníka konania
- e-mailová správa zo dňa 31.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy účastníka konania info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, v ktorej účastník konania oznamuje spotrebiteľovi, že mu náklady za prepravu uhradí len do výšky 100 EUR
- e-mailová správa zo dňa 31.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy spotrebiteľa na adresu účastníka konania, v ktorej spotrebiteľ uvádza, že keby mal možnosť uhradiť tovar po jeho rozbalení a skontrolovaní, nikdy by ho nezaplatil a neprevzal; túto možnosť nemal, skontrolovať tovar mohol až po jeho zaplatení, preto trvá na tom, že išlo o vrátenie dodaného poškodeného tovaru a nie o klasické odstúpenie od zmluvy
- e-mailová správa zo dňa 31.10.2022; predmet: NN Reklamácia formulár rf_12774; odoslaná z adresy účastníka konania info@novynabytok.sk na adresu spotrebiteľa, v ktorej účastník konania oznámil spotrebiteľovi, že prepravné mu preplatia len do výšky 100 EUR na jeho účet
- doklad- faktúra č. 20223690 zo dňa 17.10.2022; vystavený dodávateľom služby MUCHA TRANS SK, s.r.o., na poskytnutú službu: nákladná doprava Štúrovo-Martin v celkovej hodnote 300,00 EUR (totožný s dokladom zaslaným od spotrebiteľa)

- doklad - Objednávka prepravy cez TOPTRANS zo dňa 26.10.2022 zo Štúrova do Martina, doručenie do 24 hodín v celkovej hodnote 97,62 EUR.

Účastník konania vo svojom vyjadrení k podaniu č. 517/2022 uviedol, že spotrebiteľ sa ohradzuje, že mu nebola preplatená celá suma za prepravu tovaru. Podľa účastníka konania má spotrebiteľ nárok na účelne vynaložené náklady a tieto náklady nemôžu byť nadhodnotené, keď si spotrebiteľ vybral prepravu, ktorá bola v sume 300 EUR. Účastník konania ďalej uviedol, že u ním odporúčaného prepravcu bola preprava možná za 97 EUR, pričom o tejto skutočnosti spotrebiteľa informoval a podľa účastníka konania ide o adekvátnu sumu za prepravu a túto hodnotu považuje za opodstatnený náklad.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 517/2022 vykonali inšpektori SOI dňa 13.02.2023 kontrolu, pričom zistili, že účastník konania sa na základe e-mailovej správy zo dňa 10.10.2022 (v znení: „...nie je našou povinnosťou zabezpečiť prepravu tovaru pri odstúpení od zmluvy. Zabezpečenie prepravy je vo Vašej réžii a postup je taký, ako som Vám poslala. Náklady na prepravu Vám preplatíme po zaslaní faktúry od dopravcu.“) a taktiež na základe e-mailovej správy zo dňa 13.10.2022 (v znení: „...máte pravdu, bude to tak ako som Vám napísala. Pošlite mi odfotenú faktúru.“) zaviazal spotrebiteľovi Z. K., že mu v prípade odstúpenia od zmluvy na tovar „sedačka LAVENDA prevedenie SAWANA 25+D33“, ktorý bol zakúpený prostredníctvom internetového obchodu www.novynabytok.sk budú preplatené náklady na vrátenie (prepravu) tovaru, pričom následne však účastník konania po doručení faktúry č. 20223690 za prepravu vo výške 300,00 EUR odmietol spotrebiteľovi Z. K. tieto náklady v celej hodnote uhradiť, keď účastník konania súhlasil s úhradou nákladov len do výšky 100,00 EUR.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona 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, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 28.06.2023, ktoré prevzal dňa 29.06.2023.

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.

Správny orgán pri kontrole zo dňa 10.02.2023 a 11.04.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 361/2022 spoľahlivo zistil, že inšpektormi SOI na základe vykonanej objednávky č. 10353710 zo dňa 08.11.2022 prostredníctvom internetového obchodu www.novynabytok.sk zakúpený výrobok „Detská poschodová posteľ 90 cm Celsa (biela) (s roštami)“ á 565,00 EUR obsahoval návod na montáž výrobku s bezpečnostnými upozoreniami len v dvoch cudzích jazykoch (poľský a anglický jazyk), avšak nie v štátnom jazyku. Správny orgán vzal do úvahy, že ponechaním uvedeného výrobku v priamej ponuke na predaj spotrebiteľovi v dôsledku uvádzania bezpečnostných upozornení a údajov o montáži v cudzom jazyku, nie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, by mohlo dôjsť k ohrozeniu zdravia a

majetku spotrebiteľa. Správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že išlo o výrobok určený pre deti, ktoré tvoria osobitnú skupinu spotrebiteľov, u ktorých je riziko ohrozenia zdravia o to závažnejšie. Pokiaľ ide o skutočnosť, že účastník konania vykonal nápravu po zistení nedostatku pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 361/2022, keď prostredníctvom e-mailovej správy rozposlal upravený montážny návod všetkým svojim zákazníkom, ktorí si u účastníka konania zakúpili výrobok „postel' Celsa“, správny orgán uvádza, že síce hodnotí pozitívne dané konanie účastníka konania, avšak zároveň zdôrazňuje, že dodatočné uskutočnenie nápravy nezbavuje kontrolovanú osobu zodpovednosti za porušenie zákona, nakoľko odstránenie nedostatkov je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

Pokiaľ ide o porušenie zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z., konkrétne práva na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa, ktoré bolo spoľahlivo zistené vykonanou kontrolou zo dňa 13.02.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 517/2022, správny orgán uvádza, že z predloženej komunikácie zamestnanca účastníka konania a spotrebiteľa Z. K. jasne vyplýva, že zamestnanec účastníka konania sa zaviazal spotrebiteľovi na základe e-mailových správ zo dňa 10.10.2022 (v znení: „...nie je našou povinnosťou zabezpečiť prepravu tovaru pri odstúpení od zmluvy. Zabezpečenie prepravy je vo Vašej réžii a postup je taký, ako som Vám poslala. Náklady na prepravu Vám preplatíme po zaslaní faktúry od dopravcu.“) a taktiež na základe e-mailovej správy zo dňa 13.10.2022 (v znení: „...máte pravdu, bude to tak ako som Vám napísala. Pošlite mi odpísanú faktúru.“), že spotrebiteľovi budú preplatené náklady na vrátenie (prepravu) tovaru, pričom na základe tejto skutočnosti spotrebiteľ zaslal tovar účastníkovi konania, pričom náklady na prepravu predstavovali hodnotu 300,00 EUR. Spotrebiteľ tieto náklady účastníkovi konania preukázal, keď mu zaslal faktúru č. 20223690, avšak zamestnanec účastníka konania následne súhlasil s preplatením nákladov len do výšky 100 EUR. Správny orgán v tejto súvislosti uvádza, že zamestnanec účastníka konania nikde v predmetnej komunikácii neoznámil spotrebiteľovi pred objednaním prepravy za účelom vrátenia tovaru, že je potrebné využiť pri vrátení tovaru len účastníkom konania vybranú spoločnosť (TOPTRANS), prípadne, že náklady spojené s dopravou budú spotrebiteľovi uhradené len do výšky 100 EUR. Správny orgán tiež uvádza, že účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. V rámci objektívnej zodpovednosti účastník konania zodpovedá aj za konanie zamestnancov, ktorí v jeho mene konajú alebo konali. Pokiaľ sa zamestnanec účastníka konania zaviazal spotrebiteľovi na splnení určitej povinnosti, bol účastník konania povinný danú skutočnosť splniť. Spotrebiteľovi daným konaním účastníka konania vznikli finančné náklady, ktoré by pri správnom informovaní zo strany zamestnanca účastníka konania, spotrebiteľovi nevznikli. Správny orgán v tejto súvislosti poukazuje aj na zmätočnosť vo vyjadreniach, ktoré poskytol zamestnanec účastníka konania spotrebiteľovi Z. K., a ktoré spotrebiteľa uviedli do omylu, keď v e-mailovej správe zo dňa 10.10.2022 zamestnanec účastníka konania najprv uviedol, že účastník konania nie je povinný zabezpečiť prepravu tovaru pri odstúpení od zmluvy, pričom však následne uvádza, že náklady na prepravu spotrebiteľovi preplatí po zaslaní faktúry od dopravcu. Následne, keď sa spotrebiteľ uisťoval pred odoslaním tovaru dňa 12.10.2022, že účastník konania preplatí náklady spojené s dopravou, zamestnanec účastníka konania najprv dňa 12.10.2022 uviedol, že faktúra za dopravu tovaru preplatená nebude, nakoľko pri odstúpení od zmluvy náklady za dopravu nepreplácajú, pričom keď spotrebiteľ poukázal na e-mailovú správu, v ktorej sa zamestnanec účastníka konania zaviazal na preplatení dopravy (e-mail zo dňa 10.10.2022), zamestnanec účastníka konania spotrebiteľovi dňa 13.10.2022 uviedol, že má pravdu a platí to, na čom sa dohodli. Na základe tejto konverzácie spotrebiteľ oprávnené myslieť si, že dôjde k

preplateniu všetkých nákladov za dopravu zo strany účastníka konania, tovar zaslal späť účastníkovi konania.

Správny orgán neskúma úmysel v konaní účastníka konania, ale zisťuje protiprávny stav. Konaním účastníka konania bol porušený zákon č. 250/2007 Z. z., pričom porušenie povinnosti predávajúceho podľa tohto zákona sa poníma ako správny delikt. K naplneniu jeho skutkovej podstaty stačí zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa chránených týmto zákonom, a teda pre naplnenie skutkovej podstaty tohto druhu správneho deliktu sa nevyžaduje poškodenie práv spotrebiteľa. Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontrol 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 kontroly boli vykonané na základe spotrebiteľských podaní, ktorých opodstatnenosť sa potvrdila.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu zdravia, 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 zabezpečiť, aby informácie uvedené v § 10a až § 12 zákona o ochrane spotrebiteľa, poskytnuté písomne, boli v kodifikovanej podobe štátneho jazyka a tiež zákaz predávajúceho upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov. Tieto povinnosť a zákazy, ako vyplýva z kontrol vykonaných inšpektormi SOI dňa 10.02.2023 a 11.04.2023 pri prešetroaní spotrebiteľského podania č. 361/2022 a dňa 13.02.2023 pri prešetroaní spotrebiteľského podania č. 517/2022 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 nezabezpečenia bezpečnostných upozornení a údajov o montáži výrobku v kodifikovanej podobe štátneho jazyka 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 (v štátnom jazyku), práva na ochranu ekonomických záujmov a práva na ochranu zdravia.

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 spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov a práva na informácie) a proporcionalitu uložennej 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, ktorú považuje za adekvátnu. Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán do úvahy v neprospech účastníka konania, že zo strany účastníka konania išlo o opakované porušenie predmetného zákona počas 12 mesiacov (rozhodnutie č. P/0063/03/2022 zo dňa 22.11.2022).

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, ak odsek 6 neustanovuje inak.

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 inšpekčných záznamoch zo dňa 10.02.2023 a 11.04.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 361/2022 a dňa 13.02.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 517/2022, 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.