

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

Číslo: P/D/0117/03/2023

Dňa 25.01.2024

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. d) 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 § 20 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 **DISPLAYS s.r.o.**
sídlo: **Robotnícka 316, Považská Bystrica 017 01**
IČO **51 164 426**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zisteného dňa 26.09.2023 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín, pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 103/2023 zameraného na spôsob vybavenia reklamácie zakúpeného tovaru mobilného telefónu v internetovom obchode www.lacnydisplej.sk, ktorý prevádzkuje obchodná spoločnosť: **DISPLAYS s.r.o.**, sídlo: **Robotnícka 316, Považská Bystrica 017 01, IČO: 51 164 426**, (ďalej len: „účastník konania“), ktorý ako predávajúci porušil povinnosti uložené zák. č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, a povinnosti predávajúce podľa zák. č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a to:

- 1. pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.** „*Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú*

plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok“.

- Spotrebiteľ si uplatnil reklamáciu na tovar dňa 27.12.2022. Predávajúci reklamáciu (tovar) prevzal dňa 28.12.2022. Predávajúci v čase výkonu kontroly dňa 26.09.2023 nepredložil k uplatnenej reklamacii žiadne doklady. Predávajúci reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote.
- Spotrebiteľ si uplatnil reklamáciu na tovar dňa 09.03.2023 s reklamáciou doručil aj listinu „odstúpenie od zmluvy“. Predávajúci reklamáciu (tovar) prevzal dňa 10.03.2023. Predávajúci v čase výkonu kontroly dňa 26.09.2023 nepredložil k uplatnenej reklamacii žiadne doklady. Predávajúci reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote.

Predávajúci nepredložil ku dňu vykonania kontroly dňa 26.09.2023 k uplatneným reklamáciám žiadne doklady, reklamáciu zo dňa 27.12.2022 a reklamáciu zo dňa 09.03.2023 nevybavil zákonom predpísaným spôsobom. **Uvedeným konaním došlo k porušeniu ust. § 18 ods. 4 zák. č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa**

- 2. porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 9 ods. 1 zák. č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa** pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov. *„Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5“.*
- Inšpektor SOI v postavení spotrebiteľa (ďalej len: „spotrebiteľ“) dňa 10.08.2023 odstúpil od zmluvy, odstúpenie doručil predávajúcemu prostredníctvom pošty. Spotrebiteľ e-mailovou správou zo dňa 11.08.2023 doplnil odstúpenie od zmluvy o žiadosť k vráteniu zaplatenej sumy za poštovné, z dôvodu, že vo formulári na odstúpenie od zmluvy bola uvedená suma len za samotný tovar. Predávajúci platbu za poštovné vrátil až dňa 30.08.2023.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu ust. § 9 ods. 1 zák. č. 102/2014 Z.z.

- 3. Porušenie ust. § 4 ods. 2 pís. a) zák. č. 250/2007 Z.z.: Predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.**

Obchodné podmienky časť: 5. PREBERANIE TOVARU:

ods. 2 Pri preberaní produktu je spotrebiteľ povinný skontrolovať fyzickú neporušenosť a kompletnosť zásielky. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená a zničená, spotrebiteľ je povinný bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať predávajúceho a so zasielateľskou spoločnosťou spísať Zápis o škode na zásielke. Akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické porušenie produktu nebudú akceptované.

Obchodné podmienky časť: 6. Odstúpenie od zmluvy:

ods. 3. Produkt nesmie byť, používaný, musí byť v pôvodnom obale a spolu s produktom musí spotrebiteľ odovzdať všetky dokumenty týkajúce sa predmetného produktu (návod na obsluhu, záručný list, doklad o nadobudnutí a pod.), ktoré obdržal pri jeho kúpe. Spotrebiteľ súhlasí a berie na vedomie, že písomnou formou sa v tomto prípade rozumie listina o odstúpení od kúpnej zmluvy podpísaná spotrebiteľom.

Obchodné podmienky časť: 7. ZÁRUKA A SERVIS:

ods. 3 Kupujúci je pri uplatnení reklamácie povinný zaslať Predávajúcemu spolu s reklamovaným tovarom originál daňového dokladu a originál záručného listu (pokiaľ bol k výrobku dodaný). Predávajúci nepreberie reklamovaný tovar zaslaný Kupujúcim na dobierku. Tovar je potrebné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k poškodeniu tovaru a odporúčame tovar zaslať doporučené a ako poistenú zásielku.

Uvedeným znením obchodných podmienok došlo k porušeniu ust. § 4 ods. 2 písm. a) zák. č. 250/2007 Z.z.

4. Porušenie ust. § 4 ods. 2 písm. b) zák. č. 250/2007 Z.z. predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3,

SERVISNÉ PODMIENKY:

ods. 3 Štandardná doba záručnej opravy vykonávanej v servisnom stredisku je 90 dní, na náhradný diel je 24 mesiacov a na zariadenie poškodené tekutinou či inou kontamináciou ovplyvňujúcou výkon zariadenia sa nevzťahuje.

Porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. b) a § 3 ods. 1 zák. č. 250/2007 Z.z. v spojitosti s ust. § 4 ods. 1 písm. e) zák. č. 22/2004 Z.z.

Podľa ust. § 4 ods. 1 písm. e) zák. č. 22/2004 Z.z. Poskytovateľ služieb je povinný prijemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť najmä tieto informácie: názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha. Podľa ust. § 4 ods. 2 zák. č. 250/2007 Z.z. predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3, Podľa § 3 ods. 1 zák. č. 250/2007 Z.z. Každý spotrebiteľ má právo na informácie.

V obchodných podmienkach, bola ako orgán dozoru a dohľadu uvedená neaktuálna adresa orgánu dozoru a dohľadu:

Základné údaje:

Orgán dozoru a dohľadu Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj A.Sládkoviča 11, 971 01 Prievidza 1 odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa a právny odbor tel. č.: 046/5422 771, fax č.: 046/5420 685.

Správne malo byť v obchodných podmienkach uvedené:

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj

Hurbanova 59, 911 01 Trenčín, Odbor výkonu dozoru a Právny odbor, tn@soi.sk tel. č. 032/640 01 09, fax č. 032/640 01 08.

Uvedeným znením obchodných podmienok došlo k porušeniu ust. § 4 ods. 2 písm. b) zák. č. 250/2007 Z.z.

5. Porušenie ust. § 4 ods. 2 písm. c) zák. č. 250/2007 Z.z. predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách

Obchodné podmienky časť: 2. OBJEDNÁVKA:

ods. 3 Záväzným akceptovaním objednávky je e-mailové/telefonické potvrdenie Predávajúcim Kupujúcemu o akceptovaní objednávky po predchádzajúcom prijatí objednávky a po overení dostupnosti a termínu dodania tovaru požadovaného Kupujúcim označené napríklad ako „potvrdenie objednávky“.

ods. 7. Spotrebiteľ má právo stornovať objednávku bez poplatku a to iba v deň 1. kontaktovania predávajúceho so spotrebiteľom, t.j. v deň, kedy sa overuje objednávka u spotrebiteľa. Objednávku je možné stornovať výlučne písomnou formou (faxom, e-mailom). Potvrdenie stornovania oznámi predávajúci spotrebiteľovi tiež výlučne písomnou formou. Písomná forma sa vyžaduje z dôvodu doložiteľného dokladu storna

pre predávajúceho a zastavenie vybavovania objednávky. Za storno objednávky podľa predchádzajúcej vety si predávajúci neučtuje žiadne poplatky.

Obchodné podmienky časť: 3. DODACIE LEHOTY:

ods.1 dodacie lehoty sú pre rôzne druhy produktov rôzne.

ods. 2 vo všeobecnosti je termín dodávky alebo odberu tovaru od 1 do 40 pracovných dní od dátumu overenia objednávky.

ods.3 vo výnimočných prípadoch, keď niektoré druhy tovarov nie sú skladom, a nie sú k dispozícii ani u výrobcov a dovozcov môže byť dodacia lehota dlhšia.

Obchodné podmienky časť: 4.CENA, PLATOBNÉ PODMIENKY A PREPRAVNÉ:

ods.1. Cena produktu je stanovená cennikom predávajúceho. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny cien v nadväznosti na zmeny cien výrobcov, dovozcov a pod. Platná cena produktu bude vždy oznámená pri overovaní objednávky.

Obchodné podmienky časť: 6. ODSŤUPENIE OD ZMLUVY:

ods.2 Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou, musí obsahovať všetky údaje slúžiace k identifikácii produktu, spotrebiteľa a predávajúceho a musí byť vo vyššie uvedenej lehote doručené spolu s produktom do sídla predávajúceho na náklady a zodpovednosť spotrebiteľa. Náklady na vrátenie produktu znáša spotrebiteľ. Podrobné informácie a tiež Vzorový formulár pre odstúpenie od zmluvy môžete nájsť na tomto odkaze.

časť: Produkt sa nevracia na dobierku. Takto zaslaný produkt sa neprijíma a vracia späť:

ods.1 Pri dodržaní vyššie uvedených povinností spotrebiteľa, predávajúci prevezme tovar späť a do 14 dní odo dňa odstúpenia zmluvy cenu zaplatenú za produkt alebo za službu alebo preddavok, ktorý spotrebiteľ uhradil za produkt alebo službu vráti spotrebiteľovi vopred dohodnutým spôsobom späť. Náklady spojené s vrátením tovaru znáša Kupujúci.

ods. 3. Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku (odstúpiť od zmluvy) alebo jej časť ak:

a) produkt sa nevyrába alebo sa prestal vyrábať

b) zmenila sa cena dodávateľa produktu

c) vystavená cena produktu bola chybná

Obchodné podmienky časť: 8.ZMLUVNÁ POKUTA:

ods. 1 Predávajúci môže udeliť zmluvnú pokutu kupujúcemu až do výšky 5 € za nasledovných podmienok:

– ak si kupujúci nepreberie svoju zásielku, pri ktorej bola zvolená platba na dobierku

Obchodné podmienky časť: 10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA:

ods. 2.Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny ceny. Pri zmene ceny predávajúci kontaktuje spotrebiteľa. Spotrebiteľ má právo pri takto upravených cenách objednávku stornovať.

SERVISNÉ PODMIENKY:

ods. 10 V prípade, ak zákazník nesúhlasí s výškou cenového návrhu za opravu zariadenia, bude zákazníkovi účtovaný poplatok vo výške 15,00€ – 35,00€ za diagnostiku zariadenia, a to v závislosti od zložitosti samotnej diagnostiky. Podľa aktuálneho cenníka služieb servisného strediska je práca servisného technika účtovaná vo výške 30,00€ s DPH/ každá načatá hodina.

ods. 16 Servisné stredisko je oprávnené si účtovať manipulačný poplatok v zmysle platného cenníka služieb uvedeného na našej stránke.

Uvedeným znením obchodných podmienok došlo k porušeniu ust. § 4 ods. 2 písm. c) zák. č. 250/2007 Z.z.

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, sa účastníkovi konania ukladá:

p o k u t a

vo výške 500,00 eur slovom päťsto eur

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.09.2023 bola v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín (ďalej len: „Inšpektorát SOI“ alebo „inšpektori SOI“) vykonaná kontrola vo veci spotrebiteľského podania č. 103/2023, týkajúceho sa spôsobu vybavenia reklamácie zakúpeného tovaru dotykového skla na mobilný telefón. Kontrola bola zameraná na prešetrenie skutočností uvedených v podaní spotrebiteľa, a to spôsobu vybavenia reklamácie. Ďalej bola kontrola zameraná na dodržiavanie platnej právnej úpravy: zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zák. 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., zák. 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

I.

Z podania spotrebiteľa J.H. doručeného na Inšpektorát SOI dňa 02.05.2023 vyplýva, že spotrebiteľ si v mesiaci december 2022 zakúpil dotykové sklo na mobilný telefón (ďalej len: “tovar“) cez internetový obchod www.lacny displej.sk. Z dôvodu, že tovar bol nefunkčný, spotrebiteľ kontaktoval predávajúceho a po dohode mu poslal tovar späť aj s mobilným telefónom. Spotrebiteľ v podnete uvádza, že reklamácia sa vybavuje už dva mesiace a z toho dôvodu podáva podnet. Podnet bol na inšpektoráte SOI zaevidovaný pod č. 103/2023, spotrebiteľ k podnetu doručil nasledovné podklady:

- fotodokumentácia obálky doporučeného listu RF900669126SK odoslaného dňa 01.12.2022, prevzatého spotrebiteľom dňa 02.12.2022 na pošte, dobierka v hodnote 45,00 eur,
- fotografie mobilného telefónu z prednej a zadnej strany,
- fotodokumentácia podacieho lístku RF515678494SK zo dňa 27.12.2022, odosielateľ: spotrebiteľ, príjemca: predávajúci,
- fotodokumentácia podacieho lístku RF515679631SK zo dňa 31.01.2023, odosielateľ: spotrebiteľ, príjemca: predávajúci,
- fotodokumentácia obálky doporučeného listu RF940726745SK odosielateľ: predávajúci, príjemca spotrebiteľ, zásielka prevzatá dňa 01.03.2023, dobierka v hodnote 60,00 eur,
- fotodokumentácia oznámenia o uložení zásielky RF940726745SK zo dňa 01.03.2023, odosielateľ: predávajúci, príjemca spotrebiteľ,

- fotodokumentácia potvrdenka pre zákazníka o uhradení čiastky 60,00 eur platobnou kartou zo dňa 01.03.2023
- kópia listu zo dňa 08.03.2023: odosielateľ spotrebiteľ adresát: Displays s.r.o., Robotnícka 316, Považská Bystrica
Spotrebiteľ odstupuje od zmluvy a uvádza: „Tovar som si u vás cez internetový obchod lacnydisplej.sk zakúpil 4.12.2022, zaplatil som zaň 45 Eur. Tovar mi prišiel, ale display nefungoval a tak som kontaktoval pána R.K. Poslal som mu celý telefón aby na tento pozrel, prišiel mi naspäť, zaplatil som za to sumu 60 Euro, ale ani ten display nefungoval.... Týmto od vás žiadam vrátenie peňazí, ktoré som zaplatil.“
- fotodokumentácia podacieho lístku RF515680816SK zo dňa 09.03.2023, odosielateľ spotrebiteľ, adresát predávajúci.
Žiadne iné ďalšie doklady spotrebiteľ nepredložil.

V doručených dokladoch spotrebiteľom je na strane príjemcu (predávajúceho) uvedené meno a priezvisko fyzickej osoby a nie účastníka konania t.j. DISPALYS s.r.o., ktorá prevádzkuje internetový obchod www.lacnydisplej.sk. Z predložených dokladov nebolo preukázané, kto je predajcom tovaru, ktorý bol predmetom reklamácie. Z tohto dôvodu inšpektori SOI dňa 15.5.2023 vyzvali spotrebiteľa prostredníctvom e-mailu, v ktorom ho opakovane požiadali o doručenie dokladu o kúpe (faktúru), ako aj preukázanie, že si tovar objednal prostredníctvom internetového obchodu www.lacnydisplej.sk (t.j. zaslanie objednávky resp. jej potvrdenie). Na vyžiadanie spotrebiteľ nezaslal žiadne doklady.

Inšpektori SOI, za účelom vykonania kontroly vyžiadali od predávajúceho t.j. účastníka konania podklady k predmetnej reklamáci, predávajúci ku kontrole doložil nasledujúce doklady:

- kópiu faktúry č. 2022125212 v celkovej hodnote 45,00 eur, zo dňa 09.12.2022, dátum dodania: 01.12.2022, tovar: Motorola Moto GB Power lcd displej - príloha č. 7 k IZ,
- kópiu faktúry č. 202349512 v celkovej hodnote 60,00 eur, zo dňa 28.02.2023, dátum dodania: 28.02.2023, tovar: Motorola Moto GB Power lcd displej + dotykové sklo - príloha č. 8 k IZ
- výpis z ePodacieho hárku – „Odoslané zásielky“ – pre spotrebiteľa J.H. Zásielky boli doručené spotrebiteľovi v dňoch: 01.12.2022, 27.01.2023, 28.02.2023 a 03.04.2023

k objednávke #45515 vykonanej inšpektormi SOI za účelom overenia funkčnosti internetového obchodu predávajúci predložil:

- potvrdenie o vrátení zaplatenej sumy z dôvodu odstúpenie od zmluvy, objednávka č. #45515 v hodnote 9,98 eur - detail pohybu - bezhotovostná platba v hodnote 9,98 eur v prospech účtu SOI vo formáte IBAN SK..... dátum zadania: 30.08.2023 – príloha č. 10 k IZ.

1.

Inšpektori SOI vykonali dňa 26.09.2023 na Inšpektoráte SOI v prítomnosti účastníka konania kontrolu. Z predložených dokladov od spotrebiteľa a predávajúceho vyplýva, že spotrebiteľ si u predávajúceho cez internetový obchod www.lacnydisplej.sk zakúpil tovar v hodnote 45,00 eur, faktúra č. 2022125212, ktorý mu bol doručený 02.12.2022 (výpis o doručení zásielky z pošty). Spotrebiteľ dňa 27.12.2022 zakúpený tovar vrátil a reklamoval u predávajúceho. Predávajúci dňa 28.12.2022 prevzal reklamovanú zásielku. (výpis o doručení z pošty). Účastník konania (predávajúci) do času kontroly t.j. do 26.09.2023 nepredložil k uvedenej reklamáci žiadne doklady. Účastník konania týmto pri vybavovaní reklamácie porušil ust. § 18 ods. 4 zák. č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, vybaviť reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

2.

Inšpektori SOI ďalej pri kontrole zo dňa 26.09.2023 zistili, že spotrebiteľ si u predávajúceho zakúpil ďalší tovar v hodnote 60,00 eur, faktúra č.202349512, ktorý mu bol doručený 01.03.2023 (výpis o doručení z pošty). Spotrebiteľ dňa 09.03.2023 zakúpený tovar vrátil predávajúcemu, s tovarom zaslal list „odstúpenie od zmluvy“. V liste (v odstúpení od zmluvy) spotrebiteľ jednoznačne konkrétne neuvádza, na ktorý tovar sa odstúpenie vzťahuje či ide o tovar uvedený na faktúre č. 2022125212 doručený dňa 02.12.2022 alebo tovar uvedený na faktúre č.202349512, doručený dňa 01.03.2023.

Účastník konania (predávajúci) v čase kontroly t.j. do 26.9.2023 nepredložil k uvedenej reklamácií žiadne doklady. Účastník konania týmto pri vybavovaní reklamácie porušil ust. § 18 ods. 4 zák. č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, vybaviť reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Výpisy doručenia zásielok (slovenská pošta) potvrdzujúcich komunikáciu medzi spotrebiteľom a predávajúcim tvoria prílohu č. 11 k IZ.

V čase kontroly účastník konania (predávajúci) predávajúci predložil „výpis z e-podacieho hárku *Odoslané zásielky*“, ktoré účastník konania doručoval spotrebiteľovi J.H. Tento dokument nepreukazuje vybavenie vyššie uvedených reklamácií. Výpis o doručení nemožno považovať za vybavenie reklamácie bez poznania a preukázania obsahu zásielky, ktorá bola predmetom doručenia. Z tohto dôvodu správny orgán na takýto doklad predložený účastníkom konania (predávajúcim) neprihliadol.

II.

Za účelom kontroly internetového obchodu www.lacnydisplej.sk, posúdenia obchodných podmienok, preverenie, či predávajúci je totožný s prevádzkovateľom internetového obchodu www.lacnydisplej.sk a preverenia konania v prípade odstúpenia od zmluvy vykonali inšpektori SOI dňa 08.08.2023 objednávku v celkovej hodnote 9,98 eur, po zaokrúhlení 10,00 eur na fiktívne meno a adresu. Bol objednaný tovar: 1ks Ochranné tvrdené sklo Oppo Reno 5Z v celkovej hodnote 4,99 eur, doručenie: Kuriér GLS v celkovej hodnote 3,99 eur, poplatok za dobierku 1,00 eur, spôsob platby na dobierku. Objednávka bola predávajúcim obdržaná a bolo jej pridelené číslo: #45515. Dňa 09.08.2023 bola kuriérskou službou GLS doručená uvedená zásielka, ktorá bola prevzatá na zadanej adrese. K uvedenej zásielke bol priložený doklad o kúpe – faktúra č. 2023186412 zo dňa 08.08.2023 na sumu 9,98 eur. Objednávka bola vykonaná na internetovom obchode www.lacnydisplej.sk, ktorého prevádzkovateľom je v zmysle obchodných podmienok spoločnosť DISPLAYS s.r.o., Robotnícka 316, 017 01 Považská Bystrica, IČO: 51 164 426. Dňa 10.08.2023 bolo uplatnené odstúpenie od zmluvy prostredníctvom Slovenskej pošty, ktoré predávajúci prevzal dňa 11.08.2023. Súčasťou zaslaného balíka bola faktúra č. 2023186412 a vypísaný formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý inšpektori SOI vytlačili zo stránky www.lacnydisplej.sk. Vo formulári na odstúpenie od zmluvy inšpektori SOI uviedli, že požadujú vrátiť za vrátený tovar plnú zaplatenú sumu a poštovné náklady. PrintScreen celej objednávky a potvrdzujúce emaily tvoria prílohu č. 1 inšpekčného záznamu, kópia faktúry tvorí prílohu č. 2 inšpekčného záznamu, kópia formulára na odstúpenie od zmluvy tvorí prílohu č. 3 inšpekčného záznamu, podací lístok tvorí prílohu č. 4 inšpekčného záznamu.

Dňa 11.08.2023 inšpektori SOI odoslali predávajúcemu vypísaný formulár na odstúpenie od zmluvy aj ako prílohu e-mailu, zároveň predávajúceho v e-maily o tom, že tovar spolu s faktúrou bol dňa 10.08.2023 odoslaný poštovou prepravou. Následne inšpektori SOI

predávajúcemu odoslali ďalší e-mail, v ktorom doplnili žiadosť o vrátenie aj zaplatenej sumy za poštovné z dôvodu, že vo formulári bola uvedená suma len za samotný výrobok. Celkovú cenu, ktorú požadovali inšpektori vrátiť bola 10,00 eur. Dňa 14.08.2023 zaslal predávajúci e-mail, v ktorom uviedol, že vedia preplatiť podľa obchodných podmienok len základnú cenu poštovného u Slovenskej pošty, t.j. 1,10 eur, e-mailová komunikácia tvorí prílohu č.5 inšpekčného záznamu.

Účastník konania (predávajúci) preukázal, že dňa 30.08.2023 vrátil v zmysle odstúpenia od zmluvy za objednávku #45515 (vykonanú inšpektormi SOI za účelom overenie funkčnosti internetového obchodu) na účet SOI sumu 9.98 eur t.j. celú hodnotu objednávky. Odstúpenie od zmluvy bolo uplatnené dňa 10.08.2023 prostredníctvom Slovenskej pošty (a dňa 11.08.2023 e-mailom) účastník konania nedodrжал zákonom stanovenú lehotu keď nevrátil spotrebiteľovi najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od neho prijal za objednávku #45515. Uvedeným konaním bolo porušené ust. § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.

Na základe uvedeného, inšpektori SOI konštatovali, že internetový obchod www.lacnydisplej.sk je aktívny, kontrola internetového obchodu mohla byť vykonaná.

Dňa 08.08.2023, v deň vykonania kontrolného nákupu – objednávky, inšpektori z internetového obchodu www.lacnydisplej.sk vytlačili Obchodné podmienky a podstránky Doprava, Servisné podmienky, Kontakt, Alternatívne riešenie sporov, Reklamačný poriadok a formulár na odstúpenie od zmluvy za účelom ich posúdenia právnym odborom inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne, ktoré tvoria prílohu č. 6 inšpekčného záznamu.

Z vykonanej kontroly obchodných podmienok internetového obchodu www.lacnydisplej.sk ku dňu 08.08.2023 vyplývajú nasledovné porušenia platnej právnej úpravy na úseku ochrany spotrebiteľa:

OBCHODNÉ PODMIENKY – www.lacnydisplay.sk

Porušenie ust. § 4 ods. 2 pís. a) zák. č. 250/2007 Z.z.: *Predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.*

Obchodné podmienky časť: 5. PREBERANIE TOVARU:

ods. 2 Pri preberaní produktu je spotrebiteľ povinný skontrolovať fyzickú neporušenosť a kompletnosť zásielky. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená a zničená, spotrebiteľ je povinný bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať predávajúceho a so zasielateľskou spoločnosťou spísať Zápis o škode na zásielke. Akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické porušenie produktu nebudú akceptované.

Ide o ukladanie povinností bez právneho dôvodu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko kupujúci/spotrebiteľ v prípade zistenia poškodenia zásielky pri jej prevzatí nie je povinný spísať preukázateľný záznam a informovať o tejto skutočnosti predajcu. Žiaden právny predpis takúto povinnosť kupujúcemu/spotrebiteľovi neukladá, preto ustanovenie upravujúce spísanie zisteného poškodenia zásielky pri jej prevzatí kupujúcim môže mať len odporúčací charakter. Záznam o rozsahu a povahe poškodenia zásielky je povinný vyhotoviť dopravca za prítomnosti a na žiadosť kupujúceho

Obchodné podmienky časť: 6. ODSÚPENIE OD ZMLUVY:

ods. 3. Produkt nesmie byť, používaný, musí byť v pôvodnom obale a spolu s produktom musí spotrebiteľ odovzdať všetky dokumenty týkajúce sa predmetného produktu (návod na obsluhu, záručný list, doklad o nadobudnutí a pod.), ktoré obdržal pri jeho kúpe. Spotrebiteľ súhlasí a berie na vedomie, že písomnou formou sa v tomto prípade rozumie listina o odstúpení od kúpnej zmluvy podpísaná spotrebiteľom.

Ide o ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu §4 ods. 2 písm. a) zák. č. 250/2007 Z.z. Predávajúci nemôže podmieňovať právo na odstúpenie od zmluvy zo strany spotrebiteľa ukladáním podmienok, bez právneho dôvodu. Žiaden právny predpis neukladá kupujúcemu povinnosť, aby si odkladal originál obalu, ani aby ho predložil pri odstúpení od zmluvy (reklamácii vadného výrobku).

Obchodné podmienky časť: 7. ZÁRUKA A SERVIS:

ods. 3 Kupujúci je pri uplatnení reklamácie povinný zaslať Predávajúcemu spolu s reklamovaným tovarom originál daňového dokladu a originál záručného listu (pokiaľ bol k výrobku dodaný). Predávajúci nepreberie reklamovaný tovar zaslaný Kupujúcim na dobierku. Tovar je potrebné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k poškodeniu tovaru a odporúčame tovar zaslať doporučené a ako poistenú zásielku.

Ide o ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu §4 ods. 2 písm. a) zák. č. 250/2007 Z.z. Žiadny platný právny predpis neopravňuje predávajúceho požadovať od spotrebiteľa pri uplatnení reklamácie doručenie originálneho daňového dokladu. Originál daňového dokladu je vlastníctvom spotrebiteľa (kupujúceho) a predávajúci nemôže podmieňovať reklamáciu predložením originál daňového dokladu, keď postačuje aj kópia dokladu o kúpe alebo záručného listu.

Uvedeným znením obchodných podmienok došlo k porušeniu ust. § 4 ods. 2 písm. a) zák. č. 250/2007 Z.z.

Porušenie ust. § 4 ods. 2 písm. b) zák. č. 250/2007 Z.z. predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3,

SERVISNÉ PODMIENKY:

ods. 3 Štandardná doba záručnej opravy vykonávanej v servisnom stredisku je 90 dní, na náhradný diel je 24 mesiacov a na zariadenie poškodené tekutinou či inou kontamináciou ovplyvňujúcou výkon zariadenia sa nevzťahuje.

Ide o upieranie práv spotrebiteľa podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z.

§ 18 ods. 4 zák. č. 250/2007 Z.z. reklamácia sa vybaví ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Porušenie povinnosti ust. § 4 ods. 2 písm. b) a § 3 ods. 1 zák. č. 250/2007 Z.z. v spojitosti s § 4 ods. 1 písm. e) zák. č. 22/2004 Z.z.

Neaktuálny údaj o orgáne dozoru a dohľadu v znení obchodných podmienok ku dňu 08.08.2023:

Podľa ust. § 4 ods. 1 písm. e) zák. č. 22/2004 Z.z. *Poskytovateľ služieb je povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť najmä tieto informácie: názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.* Podľa ust. § 4 ods. 2 zák. č. 250/2007 Z.z. *predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3,* Podľa § 3 ods. 1 zák. č. 250/2007 Z.z. každý spotrebiteľ má právo na informácie, a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly (ďalej len „orgán dozoru).

V obchodných podmienkach, bola ako orgán dozoru a dohľadu uvedená neaktuálna adresa orgán dozoru a dohľadu:

Základné údaje:

Orgán dozoru a dohľadu Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj A.Sládkoviča 11, 971 01 Prievidza 1 odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa a právny odbor tel. č.: 046/5422 771, fax č.: 046/5420 685

Správne malo byť uvedené:

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj Hurbanova 59, 911 01 Trenčín, Odbor výkonu dozoru a Právny odbor, tn@soi.sk tel. č. 032/640 01 09, fax č. 032/640 01 08

Uvedeným znením obchodných podmienok došlo k porušeniu ust. § 4 ods. 2 písm. b) zák. č. 250/2007 Z.z.

Porušenie ust. § 4 ods. 2 písm. c) zák. č. 250/2007 Z.z. predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách
Obchodné podmienky časť: 2. OBJEDNÁVKA:

ods. 3 Závazným akceptovaním objednávky je e-mailové/telefonické potvrdenie Predávajúcim Kupujúcemu o akceptovaní objednávky po predchádzajúcom prijatí objednávky a po overení dostupnosti a termínu dodania tovaru požadovaného Kupujúcim označené napríklad ako „potvrdenie objednávky“.

Ide o neprijateľnú podmienku nakoľko v zmysle § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi dodacie podmienky a lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar. Dodacia lehota predstavuje pre spotrebiteľa jednu z ďalších najpodstatnejších kritérií, na základe ktorých urobí rozhodnutie o kúpe konkrétneho tovaru. Zákon nestanovuje predávajúcemu povinnosť, aby tovary z ponuky jeho predaja boli všetky ihneď dostupné, avšak predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku (a to formou informácie o dostupnosti a dodacej lehote pri zobrazovanom tovare alebo v obsahu obchodných podmienok, prípadne poskytnutím informácie individuálne kupujúcemu v čase pred záväzným potvrdením objednávky tovaru) jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi takzvané predzmluvné informácie, medzi ktoré patria i dodacie podmienky a lehota, do ktorej sa zaväzuje predávajúci dodať tovar.

ods. 7. Spotrebiteľ má právo stornovať objednávku bez poplatku a to iba v deň 1. kontaktovania predávajúceho so spotrebiteľom, t.j. v deň, kedy sa overuje objednávka u spotrebiteľa. Objednávku je možné stornovať výlučne písomnou formou (faxom, e-mailom). Potvrdenie stornovania oznámi predávajúci spotrebiteľovi tiež výlučne písomnou formou. Písomná forma sa vyžaduje z dôvodu doložiteľného dokladu storna pre predávajúceho a zastavenie vybavovania objednávky. Za storno objednávky podľa predchádzajúcej vety si predávajúci neučtuje žiadne poplatky.

Ide o neprijateľnú podmienku, nakoľko kupujúci má právo odstúpiť od zmluvy aj bez udania dôvodu. Je povinnosťou predávajúceho poskytnúť kupujúcemu informáciu, že kupujúci má právo odstúpiť od zmluvy (§ 3ods. 1 písm. h) zák. č. 102/2014 Z.z.)

§ 7 ods. 1 zák. č. 250/2007 Z.z., ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa

a) prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru,

b) uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo

c) uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

Podľa § 7 ods. 5 zák. č. 250/2007 Z.z., spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

a) prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru,

b)uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo

c)uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

Obchodné podmienky časť: 3. DODACIE LEHOTY:

ods.1 dodacie lehoty sú pre rôzne druhy produktov rôzne.

ods. 2 vo všeobecnosti je termín dodávky alebo odberu tovaru od 1 do 40 pracovných dní od dátumu overenia objednávky.

ods.3 vo výnimočných prípadoch, keď niektoré druhy tovarov nie sú skladom, a nie sú k dispozícii ani u výrobcov a dovozcov môže byť dodacia lehota dlhšia.

Ide o neprijateľnú podmienku nakoľko uvedené podmienky upravujúce dodacie lehoty sú v rozpore s § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z., Z citovaného ustanovenia zákona vyplýva povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi dodacie podmienky a lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar. Dodacia lehota predstavuje pre spotrebiteľa jednu z ďalších najpodstatnejších kritérií, na základe ktorých urobí rozhodnutie o kúpe konkrétneho tovaru.

Zákon nestanovuje predávajúcemu povinnosť, aby tovary z ponuky jeho predaja boli všetky ihneď dostupné, avšak predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku (a to formou informácie o dostupnosti a dodacej lehote pri zobrazovanom tovare alebo v obsahu obchodných podmienok, prípadne poskytnutím informácie individuálne kupujúcemu v čase pred záväzným potvrdením objednávky tovaru) jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi takzvané predzmluvné informácie, medzi ktoré patria i dodacie podmienky a lehota, do ktorej sa zaväzuje predávajúci dodať tovar.

Obchodné podmienky časť: 4.CENA, PLATOBNÉ PODMIENKY A PREPRAVNÉ:

ods.1. Cena produktu je stanovená cenníkom predávajúceho. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny cien v nadväznosti na zmeny cien výrobcov, dovozcov a pod. Platná cena produktu bude vždy oznámená pri overovaní objednávky.

Ide o neprijateľnú podmienku § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z. nakoľko uvedená obchodná podmienka upravujúca spôsob zmeny ceny je v rozpore s § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z. z.

Z citovaného ustanovenia zákona vyplýva povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi celkovú cenu tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady alebo poplatky; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo dohodu o predplatnom, predávajúci informuje spotrebiteľa o celkovej cene za zúčtovacie obdobie a o cene za jeden mesiac, ak je dĺžka zúčtovacieho obdobia odlišná, a ak túto cenu nemožno určiť vopred, o spôsobe, akým sa vypočíta. Cena tovaru (služby) predstavuje pre spotrebiteľa jednu z ďalších najpodstatnejších kritérií, na základe ktorých urobí rozhodnutie o kúpe konkrétneho tovaru.

Obchodné podmienky časť: 6. ODSŤUPENIE OD ZMLUVY:

ods.2 Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou, musí obsahovať všetky údaje slúžiace k identifikácii produktu, spotrebiteľa a predávajúceho a musí byť vo vyššie uvedenej lehote doručené spolu s produktom do sídla predávajúceho na náklady a zodpovednosť spotrebiteľa. Náklady na vrátenie produktu znáša spotrebiteľ. Podrobné informácie a tiež Vzorový formulár pre odstúpenie od zmluvy môžete nájsť na tomto odkaze.

Takto koncipované znenie obchodnej podmienky je nutné posúdiť ako neprijateľnú obchodnú podmienku. Podľa § 4 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z.z. predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Z platnej právnej úpravy vzťahujúcej sa na spotrebiteľské zmluvy nevyplýva povinnosť spotrebiteľa pri uplatnení jeho práva na odstúpenie od zmluvy (§ 7 zák. č. 102/2014 Z.z.) odstúpenie uplatňovať písomne. Ak spotrebiteľská zmluva bola uzatvorená pomocou prostriedkov diaľkovej komunikácie potom aj právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy je zachované ak toto realizuje takým istým spôsobom ako bola uzatvorená spotrebiteľská zmluva. Odstúpenie od zmluvy je právo spotrebiteľa. Podľa § 8 ods. 1 spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy (ďalej len „oznámenie o odstúpení od zmluvy“). Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy ktorý mu odovzdal predávajúci.

V prípade, že spotrebiteľ využije svoje právo a odstúpi od zmluvy až potom mu vzniká povinnosť do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru (§ 10 ods. 1 zák. č. 102/2014 Z.z.) . Podľa § 10 ods. 3 zák. č. 102/2014 Z.z. pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru.

časť: Produkt sa nevracia na dobierku. Takto zaslaný produkt sa neprijíma a vracia späť:
ods.1 Pri dodržaní vyššie uvedených povinností spotrebiteľa, predávajúci prevezme tovar späť a do 14 dní odo dňa odstúpenia zmluvy cenu zaplatenú za produkt alebo za službu alebo preddavok, ktorý spotrebiteľ uhradil za produkt alebo službu vráti spotrebiteľovi vopred dohodnutým spôsobom späť. Náklady spojené s vrátením tovaru znáša Kupujúci.

Takto koncipované znenie obchodnej podmienky je nutné posúdiť ako neprijateľnú obchodnú podmienku. Podľa § 4 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z.z. predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Podľa § 9 ods. 2 zák. č. 102/2014 Z.z. je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

ods. 3. Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku (odstúpiť od zmluvy) alebo jej časť ak:

a) produkt sa nevyrába alebo sa prestal vyrábať

b) zmenila sa cena dodávateľa produktu

c) vystavená cena produktu bola chybná

Ide o neprijateľnú zmluvnú podmienku.

§ 4 ods. 3 druhá veta zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, *predávajúci nesmie odmietnuť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach*, pričom zmena ceny neoprávňuje predávajúceho odmietnuť predat' výrobok spotrebiteľovi.

Zmena ceny, ktorá nastala po uzavretí zmluvy resp. akceptovaní objednávky neoprávňuje predávajúceho odmietnuť predat' výrobok spotrebiteľovi a odstúpiť od zmluvy, ak je výrobok vystavený, alebo inak pripravený na predaj (zverejnený cez internetový obchod predávajúceho); informácia o cene je jednou zo základných informácií, ktoré má byť spotrebiteľovi v zmysle § 3 ods. 1 písm. e) vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z. poskytnutá, pričom v zmysle § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. informácie uvedené v odseku 1 tvoria

neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.

Predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi okrem iného aj dodacie podmienky a lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar. Predávajúcemu právna úprava neumožňuje jednostranne odstúpiť od spotrebiteľskej zmluvy.

Aj z dikcie ust. § 53 ods. 4 písm. f) Občianskeho zákonníka vyplýva, že za neprijateľné obchodné podmienky sa považujú tie podmienky, ktoré dodávateľovi umožňujú odstúpiť od zmluvy bez zmluvného alebo zákonného dôvodu.

Obchodné podmienky časť: 8.ZMLUVNÁ POKUTA:

ods. 1 Predávajúci môže udeliť zmluvnú pokutu kupujúcemu až do výšky 5 € za nasledovných podmienok:

– ak si kupujúci nepreberie svoju zásielku, pri ktorej bola zvolená platba na dobierku

Takto koncipované znenie obchodnej podmienky je nutné posúdiť ako neprijateľnú obchodnú podmienku podľa §4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z.

Podľa ust. § 53 ods. 4 písm. k) Občianskeho zákonníka sa za neprijateľnú obchodnú podmienku považuje požadovať od spotrebiteľa, ktorý nesplnil svoj záväzok, aby zaplatil neprimerane vysokú sumu ako sankciu spojenú s nesplnením jeho záväzku.

Cena za dobierku je rôzna závislá od prepravcu, hodnoty či hmotnosti zásielky. Z tohto dôvodu a s prihliadnutím na citované znenie právnej úpravy je predávajúci oprávnený požadovať, resp. vymáhať prostredníctvom súdu za porušenie zmluvnej povinnosti spotrebiteľa (povinnosť platby) len skutočne vynaložené náklady na dobierku.

Z ust. § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z.z. vyplýva predávajúcemu povinnosť informovať kupujúceho pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho o celkovej cene tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady alebo poplatky.

Obchodné podmienky časť: 10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA:

ods. 2.Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny ceny. Pri zmene ceny predávajúci kontaktuje spotrebiteľa. Spotrebiteľ má právo pri takto upravených cenách objednávku stornovať.

Ide o neprijateľnú zmluvnú podmienku podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z. Zmena ceny, ktorá nastala po uzavretí zmluvy neopravňuje predávajúceho na zmenu ceny po uzatvorení objednávky ak bol výrobok vystavený, alebo inak pripravený na predaj (zverejnený cez internetový obchod predávajúceho); informácia o cene je jednou zo základných informácií, ktoré má byť spotrebiteľovi v zmysle § 3 ods. 1 písm. e) vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z. poskytnutá, pričom v zmysle § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.

SERVISNÉ PODMIENKY:

ods. 10 V prípade, ak zákazník nesúhlasí s výškou cenového návrhu za opravu zariadenia, bude zákazníkovi účtovaný poplatok vo výške 15,00€ – 35,00€ za diagnostiku zariadenia, a to v závislosti od zložitosti samotnej diagnostiky. Podľa aktuálneho cenníka služieb servisného strediska je práca servisného technika účtovaná vo výške 30,00€ s DPH/ každá načatá hodina. Ide o nekalú obchodnú praktiku podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z. Podľa § 18 ods. 6, 7 zák.č. 250/2007 Z.z. predávajúci nesmie spotrebiteľa v reklamačnom konaní

zaťažovať žiadnymi poplatkami a teda ani účtovaním poplatku za diagnostiku. Podľa ust. § 622 Občianskeho zákonníka, ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

ods. 16 Servisné stredisko je oprávnené si účtovať manipulačný poplatok v zmysle platného cenníka služieb uvedeného na našej stránke.

Ide o nekalú obchodnú praktiku podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z. Podľa § 18 ods. 6, 7 zák.č. 250/2007 Z.z. predávajúci nesmie spotrebiteľa v reklamačnom konaní zaťažovať žiadnymi poplatkami a teda ani účtovaním poplatku za diagnostiku. Podľa ust. § 622 Občianskeho zákonníka, ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

Uvedeným znením obchodných podmienok došlo k porušeniu ust. § 4 ods. 2 písm. c) zák. č. 250/2007 Z.z.

III.

Z platnej právnej úpravy vzťahujúcej sa k predmetu kontroly vyplýva nasledovné:

V zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. . o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon č. 250/2007 Z. z.) sa na účely tohto zákona rozumie: vybavením reklamácie 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.

V zmysle § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z. sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“).

V zmysle § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. Každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

V zmysle § 4 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z.

Predávajúci nesmie:

a) ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu,

b) upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3,

c) používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku

alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

V zmysle § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z. z. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

V zmysle § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

V zmysle § 21 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; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. b), g) zákona č. 102/2014 Z. z. Predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, b) obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná,

g) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,

V zmysle § 9 ods.1, 2) zákona č. 102/2014 Z. z.

(1) Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5.

(2) Predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

V zmysle § 52 ods. Občianskeho zákonníka je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

V zmysle § 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“).

V zmysle § 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.

V zmysle § 622 Občianskeho zákonníka ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

V zmysle § 623 Občianskeho zákonníka ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

IV.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 26.09.2023, ktorý účastník konania prevzal, prevzatie potvrdil svojím podpisom.

Dňa 29.09.2023 účastník konania doručil na Inšpektorát SOI v Trenčíne prostredníctvom e-mailu vyjadrenie označené ako „vyjadrenie k podnetu č. 103/2023“, v znení:

1. „Spotrebiteľ p. H... si prostredníctvom telefónneho hovoru 1.12.2022 objednal lcs displej v sume 45 eur na telefón Motorola G8 power, ktorý mu bol ešte v ten deň

odoslaný na adresu... Po obdržaní ma následne informoval, že daný produkt nefunguje(aj keď je vopred testovaný na funkčnosť), preto som ho požiadal, aby mi produkt poslal späť. Po obdržaní som zistil, že produkt bol pri výmene nesprávne inštalovaný, čo malo za následok jeho poškodenie na niektorých miestach. Po následnej telefónnej konfrontácii sme sa dohodli s pánom H, že nebude chcieť daný produkt reklamovať, uznal chybu pri inštalácii a po dohode si zakúpil nový lcd displej na telefón Motorola G8 power v sume 60 eur, kde displej bude obsahovať aj rám a dotykové sklo, pre jednoduchšiu inštaláciu. Daný produkt mu bol doručený 1.3.2023. Zákazník ma opätovne kontaktoval, že ani tak nevie displej nainštalovať, tak som ho požiadal, aby mi lcd displej odoslal spolu s mobilným telefónom a že mu ho profesionálne vymením zadarmo. Pán H tak učinil a poslal mi telefón aj so zakúpeným displejom dňa 9.3.2023. Následne som všetko správne nainštaloval a bezplatne som zákazníkovi odoslal funkčný telefón aj s nalepeným displejom dňa. 3.4.2023. Do dnešného dňa mi nebol zaslaný formulár o odstúpení od zmluvy, dozvedel som sa o ňom až pri kontrole č. 103/2023. všetka komunikácia s pánom H prebiehala len prostredníctvom telefónneho hovoru, lebo zákazník ako uviedol, nevie používať emailovú komunikáciu. Na internetovej stránke www.lacnydisplej.sk nie je možnosť odosielať produkty prostredníctvom pošty, preto odoslanie produktu bolo neštandardne odoslané z osobnej adresy.

2. „Vyjadrujem sa ku kontrolnému nákupu zo dňa 8.8.2023 z fiktívneho mena E.R. objednávku som obdržal a následne odoslal 8.8.2023. Produkt sa mi vrátil spolu s odstúpením od zmluvy 11.8.2023. Následne mi bol doručený email, že zabudli doplniť do odstúpenia od zmluvy aj aj poštovné, na čo reagoval, že okrem bežného poštovného preplácam bežne aj základné poštovné späť v sume 1,1 eur. To, že nie je mojou povinnosťou preplácať okrem zaplateného poštovného aj poštovné späť som sa dozvedel až pri kontrole. Platbu som vykonal dňa 30.8. čím som nedodržel zákonom stanovenú lehotu do 14 dní z rodinných dôvodov, nakoľko mám 8 mesačné bábätko a veľmi chorú manželku, takže som to viac menej na všetko sám, tak som to bohužiaľ výnimočne nestihol v uvedenom termíne“.
3. „ Všetky nedostatky v obchodných podmienkach v zákonnej lehote opravím “.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 30.11.2023, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 30.11.2023.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania právo v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k dôvodom konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Účastník konania využil svoje právo a k začatému správne konaniu doručil vyjadrenie dňa 08.12.2023, ktoré účastník konania zaslal na Inšpektorát SOI Trenčín prostredníctvom e-mailu. Vyjadrenie je úplne rovnakého obsahu ako vyjadrenie, ktoré účastník konania doručil na Inšpektorát SOI dňa 29.09.2023.

Listom zo dňa 21.12.2023, ktorý bol účastníkovi konania zaslaný prostredníctvom elektronickej správy, a to prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk bol účastník konania v súlade s § 49 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov upovedomený, že z dôvodu objektívnosti posúdenia skutkového stavu nebude možné rozhodnúť vo veci do 30 dní od začatia predmetného správneho konania, ale v lehote 60 dní od začatia správneho konania.

Z doručeného vyjadrenie nevyplývajú žiadne skutočnosti, ktorými by účastník konania kontrolné zistenia uvedené v inšpekčnom zázname spochybnil ani žiadne iné skutočnosti ku ktorým by mal správny orgán prihliadnuť.

Porušenie povinností predajcom vybaviť reklamáciu riadne a včas je porušením práv ochrany spotrebiteľa. Reklamáciou sa vo všeobecnosti rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby (§ 2 písm. l) zák. č. 250/2007 Z.z.). Ochrana spotrebiteľa je problematikou, pri ktorej sa stretávajú početné predpisy súkromného a verejného práva s cieľom zabezpečiť adekvátnu ochranu spotrebiteľa tradične považovaného za slabšiu stranu v zmluvných vzťahoch uzavieraných s podnikateľom.

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.

Spotrebiteľ bol nútený sa svojich práv domáhať prostredníctvom orgánu kontroly, kde sa následným prešetrením podnetu spotrebiteľa a vykonanou kontrolou dňa 26.09.2023 inšpektormi SOI potvrdila jeho opodstatnenosť. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie. Ak lehota na vybavenie reklamácie nie je dodržaná, zákon nešpecifikuje, z akého dôvodu uplynula táto lehota.

Správny orgán si dovoľuje na tomto mieste poukázať aj na rozsudok Najvyššieho súdu SR z 9.decembra 2010, sp. zn. 8 Sžo/389/2009, kde sa uvádza, že reklamačné konanie sa začína podaním reklamácie a končí sa jej vybavením v zákonom stanovenej lehote. Ako každý právny úkon, aj reklamácia musí spĺňať všeobecné náležitosti právneho úkonu vymedzené v § 34 a nasl. zákona 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka. Zároveň musí spĺňať osobitné náležitosti vyžadované pre tento konkrétny právny úkon. Medzi tieto náležitosti patrí predovšetkým označenie subjektov oprávneného a povinného, okamih reklamácie, t. j. zachovanie prekluzívnej reklamačnej lehoty, a obsah reklamácie, t. j. práva a povinnosti subjektov reklamácie. Vo vzťahu k obsahu reklamácie je potrebné, aby oprávnený vymedzil svoje požiadavky, stručne ich odôvodnil a uviedol rozsah svojich nárokov. Vytýkané vady na vykonanom diele a požadované odstránenie nedostatkov zahrnuté v liste predstavujú splnenie aj tejto náležitosti. Správny orgán ďalej uvádza, že spotrebiteľ všetky tieto náležitosti splnil, ale účastník konania opomenul splniť povinnosti, ktoré zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa ako predávajúcemu ukladá. V zmysle vyššie uvedeného, má správny orgán dokázané vykonanou kontrolou, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosti v zmysle 4 ods. 2 písm. a), b) c) a § 18 ods. 4, zákona č. 250/2007 Z. z. a § 9 ods. 1 zák. č. 102/2014 Z.z..

Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, zároveň má predávajúci povinnosť pri vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Uvedené povinnosti účastník konania nespĺnil a tým sa dopustil porušenia práv spotrebiteľa.

Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho, ktorou 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.

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

Správny orgán vzal do úvahy, že predávajúci porušil povinnosť vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. 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 č. 250/2007 Z. z. Spotrebiteľ sa musel domáhať ochrany svojich práv na štátnom orgáne, tovar reklamoval 27.12.2022 počas prvých 12 mesiacov od kúpy, predmet reklamácie bol predávajúcemu doručený 28.12.2023. Ďalšiu reklamáciu si spotrebiteľ uplatnil dňa 09.03.2023 počas prvých 12 mesiacov od kúpy. Predávajúci nevybavil reklamáciu do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Predávajúci v prípade odstúpenia od zmluvy nevrátil spotrebiteľovi všetky platby ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Obchodné podmienky predávajúceho boli v čase vykonania kontroly v rozpore s ust. § 4 ods. 2 písm. a), b), c) zákona č. 250/2007 Z.z.

Vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. SOI môže v rámci svojich kompetencií vykonávať prešetrovania spotrebiteľských reklamácií z hľadiska ich procesnej stránky, teda z hľadiska dodržiavania ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. SOI nezasahuje do rozhodnutia predávajúceho, akým spôsobom má reklamáciu vybaviť. Neposudzuje taktiež opodstatnenosť reklamácie a ani jednotlivé vady výrobkov. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom. Pri uložení sankcie bola na zreteľ zobrať aj skutočnosť, že obchodné podmienky internetového obchodu, ktorý prevádzkuje účastník konania, neboli v súlade správnou úpravou keď obchodnými podmienkami boli spotrebiteľovi ukladané povinnosti bez právneho dôvodu, určovali neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, neuvádzali správne označenie predávajúceho a označenie orgánu výkonu dozoru a dohľadu. Správny orgán tiež zohľadnil, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania, ktoré sa potvrdilo.

Správny orgán ako orgán dohľadu zastáva názor, že v prípade porušenia povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie došlo zo strany účastníka konania k porušeniu práv spotrebiteľa taxatívne vymedzených v zákone č. 250/2007 Z. z., a to práva na ochranu ekonomických záujmov a práva na informácie.

Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že zo strany SOI je účastník konania sankcionovaný za to, že:

- predávajúci nedodrжал procesný postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný ust. § 18 ods. 4 zák. č. 250/2007 Z. z.,
- obchodné podmienky v čase kontroly boli v rozpore s ust. § 4 ods. 2 písm. a), b, c) zák. č. 250/2007 Z.z.
- predávajúci pri odstúpení od zmluvy nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal vrátane poštovného do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy, čím bol porušený § 9 ods. 1 zák. č. 102/2014 Z.z.

Z dikcie ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. vyplýva pre správny orgán obligatórna povinnosť uložiť pokutu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa, až do výšky 66 400 eur. Pokuta bola uložená na základe správnej úvahy v zákonnej hranici sadzby, ktorú považuje správny orgán za primeranú vzhľadom k rozsahu protiprávnej činnosti. Správny orgán uložil pokutu s ohľadom na rozsah zistených nedostatkov a závažnosť porušenia zákonných povinností na spodnej hranici zákonnej sadzby, pričom považuje pokutu v danej výške, aj s ohľadom na proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú môže správny orgán za porušenie povinností v zmysle citovaného zákona uložiť, za adekvátnu. Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán v prospech účastníka konania do úvahy, že zo strany účastníka konania išlo o prvé porušenie predmetného zákona.

V zmysle § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. a) pokutu od 300 do 16 500 eur.

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 sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 29.06.2023, vyjadrením účastníka konania 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 dodáva, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti. Správny orgán poukazuje na rozhodnutie NS SR sp. Zn. 5Sžf 65/2011, v ktorom je rozobratá zásada „*vigilantibus iura scripta sunt*“ t.j. že práva patria bdelym, resp. zákony sú písané pre tých, ktorí dbajú o svoje práva. Taktiež správny orgán poukazuje na ust. § 15 zákona č. 400/2015 Z.z., z ktorého vyplýva, že o všetkom čo bolo v Zbierke zákonov vyhlásené, sa má zato, že dňom vyhlásenia sa stalo známym každému koho sa to týka. Účastník konania mohol a mal mať vedomosti o splnení povinností vyplývajúcich predávajúcemu pri predaji tovarov a poskytovaní služieb, ktoré sú ustanovené v platnej právnej úprave regulujúcej ochranu práv

spotrebiteľa a povinnosti predávajúceho. Z vlastnej viny nedodržel a nestaral sa o skutočnosti, ktoré sa ho týkajú a preto bolo uloženie poriadkovej pokuty správne a zákonné.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený kontrolou, po porovnaní so stavom vyžadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, bol vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

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 správneho poriadku, 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.

Pri určovaní výšky postihu správny orgán vychádzal z ustanovenia § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. v zmysle ktorého zohľadnil charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania, spočívajúce v porušení zákonom chránených práv spotrebiteľa.

Týmto rozhodnutím sa ukladá sankcia za porušenie ustanovení dvoch právnych predpisov na úseku ochrany spotrebiteľa a to pre porušenie § 4 ods. 2 písm. a), b), c) a § 18 ods. 4 zák. č. 250/2007 Z.z. a ust. § 9 ods. 1 zák. č. 102/2014 Z.z. V tejto súvislosti správny orgán uvádza že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov (napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR č. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok Najvyššieho súdu č. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (*per analogiam legis*). Pre oblasť správneho trestania, ustanovenie upravujúce konkurenciu správnych deliktov obsahuje zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorý v ustanovení § 12 ods. 2 upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatel'a prejedávaných 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 bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zák. č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom. Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

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.