

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj
Pekárska 23, 917 01 T r n a v a

Číslo: P/0225/02/2022

Dňa: 16.01.2023

Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len „SOI“), Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. b), § 4 ods. 1, 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 a § 20 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,

ukladá účastníkovi konania :

obchodné meno: wellmart s.r.o.
sídlo: Pod záhradami 27494, Vrakúň 930 25
IČO: 50 546 856

na základe kontroly vykonanej dňa 08.08.2022 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava bez prítomnosti zástupcu účastníka konania, zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 250/2022,

pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote v zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, nakoľko pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa Ing. L. R., zaevidovaného pod č. 250/2022 bolo zistené, že reklamácia výrobku – masážny prístroj WellMed, zakúpeného dňa 13.01.2020 v hodnote 350 €, uplatnená listom zo dňa 15.11.2021 nebola vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote. Spotrebiteľ po predchádzajúcej telefonickú komunikácii s účastníkom konania dňa 15.11.2021 výrobok zaslal prostredníctvom zásielky Expres kuriér na adresu účastníka konania, podacie číslo EB524429138SK. Podľa online systému sledovania zásielok Slovenskej pošty, zásielka bola účastníkovi konania doručená dňa 16.11.2021. Účastník konania napriek tvrdeniu, že výrobok je v oprave a následne opravený výrobok doručí spotrebiteľovi, reklamáciu spotrebiteľa nevybavil. Spotrebiteľ opakovaně v dňoch 10.01.2022, 19.01.2022, 07.02.2022, 10.02.2022, 15.02.2022 a 18.02.2022 telefonicky kontaktoval účastníka konania a žiadal o vybavenie reklamácie a vrátenie opraveného výrobku. Nakoľko účastník konania reklamáciu neriešil, spotrebiteľ dňa 01.04.2022 doporučeným listom zo dňa 31.03.2022, podacie číslo RF314667835SK, urgentne žiadal o vrátenie opraveného výrobku. Účastník konania doporučenú listovú zásielku v odbernej lehote neprevzal a listová zásielka sa spotrebiteľovi vrátila dňa 26.04.2022,

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: **500 €** (slovom: **päťsto eur**),

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č.ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 02250222.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 08.08.2022 bola vykonaná kontrola v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava bez prítomnosti zástupcu účastníka konania, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 250/2022, pričom bolo zistené, že účastník konania je vo vzťahu k spotrebiteľovi predávajúcim v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Pre riadne prešetrenie podnetu zaevidovaného pod č. 250/2022 bola prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk listom zo dňa 06.06.2022 (zn. 917/250/02/2022) účastníkovi konania zaslaná požiadavka na zaslanie dokladov za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 250/2022. Účastník konania požiadavku na predloženie dokladov neprevzal v úložnej lehote, dňa 23.06.2022 došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručovania.

Prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk bola listom zo dňa 28.06.2022 (zn. 917/250/02/2022) účastníkovi konania zaslaná opakovaná požiadavka na zaslanie dokladov za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 250/2022. Účastník konania opakovanú požiadavku na predloženie dokladov neprevzal v úložnej lehote, dňa 15.07.2022 došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručovania.

Kontrola bola vykonaná na základe dokladov predložených spotrebiteľom, nakoľko účastníkom konania neboli požadované doklady doručené.

Kontrola bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 250/2022, ktorý žiadal o prešetrenie postupu predávajúceho spoločnosti wellmart s.r.o., so sídlom Pod záhradami 27494, Vrakúň, IČO: 50 546 856 pri vybavovaní reklamácie masážneho prístroja WellMed v cene 350 €.

Podľa priloženého príjmového pokladničného dokladu spotrebiteľ masážny prístroj WellMed zakúpil dňa 13.01.2020. Listom zo dňa 15.11.2021 t.j. po 12 mesiacoch od kúpy uplatnil reklamáciu a výrobok po predchádzajúcej telefonickú komunikácii s predávajúcim dňa 15.11.2021 zaslal prostredníctvom zásielky Expres kuriér na adresu predávajúceho, podacie číslo EB524429138SK. Podľa online systému sledovania zásielok Slovenskej pošty zásielka bola predávajúcemu doručená dňa 16.11.2021. Predávajúci napriek tvrdeniu, že výrobok je v oprave a následne opravený výrobok doručí spotrebiteľovi, reklamáciu spotrebiteľa nevybavil.

Spotrebiteľ opakovane v dňoch 10.01.2022, 19.01.2022, 07.02.2022, 10.02.2022, 15.02.2022 a 18.02.2022 telefonicky kontaktoval predávajúceho a žiadal o vybavenie reklamácie a vrátenie opraveného výrobku. Nakoľko predávajúci reklamáciu neriešil, spotrebiteľ dňa 01.04.2022 doporučeným listom zo dňa 31.03.2022, podacie číslo RF314667835SK urgentne žiadal o vrátenie opraveného výrobku. Predávajúci doporučenú listovú zásielku v odbernej

lehote neprevzal a list sa spotrebiteľovi vrátil dňa 26.04.2022. Reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená, predávajúci odmietal so spotrebiteľom komunikovať.

Z uvedeného vyplýva, že spotrebiteľ preukázal uplatnenie reklamácie zaslaním výrobku prostredníctvom zásielky Expres kuriér na adresu predávajúceho, podacie číslo EB524429138SK, ktorá bola predávajúcemu doručená dňa 16.11.2022.

Prešetrením podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 250/2022 bolo zistené, že reklamácia výrobku – masážny prístroj WellMed, zakúpeného dňa 13.01.2020 v hodnote 350 €, uplatnená listom zo dňa 15.11.2021 nebola vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote. Spotrebiteľ po predchádzajúcej telefonicknej komunikácii s účastníkom konania dňa 15.11.2021 výrobok zaslal prostredníctvom zásielky Expres kuriér na adresu účastníka konania, podacie číslo EB524429138SK. Podľa online systému sledovania zásielok Slovenskej pošty, zásielka bola účastníkovi konania doručená dňa 16.11.2021. Účastník konania napriek tvrdeniu, že výrobok je v oprave a následne opravený výrobok doručí spotrebiteľovi, reklamáciu spotrebiteľa nevybavil. Spotrebiteľ opakovane v dňoch 10.01.2022, 19.01.2022, 07.02.2022, 10.02.2022, 15.02.2022 a 18.02.2022 telefonicky kontaktoval účastníka konania a žiadal o vybavenie reklamácie a vrátenie opraveného výrobku. Nakoľko účastník konania reklamáciu neriešil, spotrebiteľ dňa 01.04.2022 doporučeným listom zo dňa 31.03.2022, podacie číslo RF314667835SK, urgentne žiadal o vrátenie opraveného výrobku. Účastník konania doporučenú listovú zásielku v odbernej lehote neprevzal a listová zásielka sa spotrebiteľovi vrátila dňa 26.04.2022

Inšpekčný záznam zameraný na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 250/2022, spísaný dňa 08.08.2022, bol účastníkovi konania zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 08.08.2022. Účastník konania inšpekčný záznam neprevzal v úložnej lehote, dňa 28.08.2022 došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručovania.

Nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote, účastník konania porušil § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť vybaviť reklamáciu v lehote najneskôr 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa 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.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 27.10.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona

o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 18.11.2022, nakoľko došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

Listom zo dňa 13.12.2022 bol účastník konania v súlade s § 49 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní správnym orgánom upovedomený, že z kapacitných dôvodov nebolo možné rozhodnúť vo veci do 30 dní od začatia predmetného správneho konania, pričom vo veci bude vydané rozhodnutie najneskôr do dňa 17.01.2023.

Podľa § 25a zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

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

Podľa § 17 ods. 1 prvá veta pred čiarkou zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o e-Governmente“), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.

Podľa § 32 ods. 2 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenie. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) prvý bod zákona o e-Governmente, elektronická úradná správa vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje za doručenie, ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci, a ak sa doručuje sa do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom v stanovenej lehote do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Nakoľko účastník konania toto svoje právo nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Za zistené nedostatky a tým aj za preukázané porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia zodpovedá účastník konania ako predávajúci v plnom rozsahu.

Povinnosťou predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa 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 tak, ako to určuje zákon a osobitné právne predpisy, čo však vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti nebolo splnené.

Po preskúmaní predmetnej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihladené najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní.

Účastník konania bol povinný vybaviť reklamáciu v zmysle požiadaviek vyplývajúcich z ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré stanovuje predávajúcemu povinnosť, aby reklamáciu vybavil najneskôr v lehote 30-tich dní. Reklamácia môže byť vybavená opravou, výmenou, vrátením peňazí, poskytnutím zľavy z ceny, písomnou výzvou na prevzatie plnenia, alebo zamietnutím v závislosti od charakteru vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Reklamáciu však možno považovať za vybavenú len vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonom stanovenej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, teda za predpokladu, že plnenie z predmetnej reklamácie je reálne k dispozícii spotrebiteľovi.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých týchto skutočností orgán kontroly vnútorného trhu považuje pokutu uloženú na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeranú, a preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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. Správny orgán postup predpokladaný ustanovením § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa neaplikoval, nakoľko podľa názoru správneho orgánu v danom prípade nemožno kontrolou zistené protiprávne konanie s prihladením na jeho charakter, závažnosť, spôsob a možné následky, vyhodnotiť ako menej závažné porušenie povinnosti, a preto vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Nakoľko nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho počas 12 mesiacov, správny orgán postupoval pri ukladaní pokuty podľa § 24 ods. 1 pred bodkočiarkou zákona o ochrane spotrebiteľa. Pokuta bola účastníkovi konania uložená s prihladením na kontrolné zistenia v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

Správny orgán má za to, že uložená pokuta v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihladením na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj
Pekárska 23, 917 01 T r n a v a

Číslo: D/0230/02/2022

Dňa: 16.01.2023

Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len „SOI“), Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. b), § 4 ods. 1, 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, § 14 ods. 1 písm. c) bod 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“), v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní,

ukladá účastníkovi konania:

obchodné meno: MF shop s.r.o.
sídlo: Mikovíniho 19, Trnava 917 02
IČO: 50 049 615

na základe kontroly vykonanej dňa 17.08.2022 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava bez prítomnosti zástupcu účastníka konania, zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 296/2022,

pre porušenie povinnosti predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko prešetrením podnetu zaevidovaného pod č. 296/2022 bolo zistené, že spotrebiteľka si dňa 04.03.2022 od predávajúceho prostredníctvom internetového obchodu www.sicilystyle.sk zakúpila tovar (Velvet overal s mašľou v páse – darček k tomu, farba modrá, veľkosť S v celkovej hodnote 92,60 €) - objednávka číslo 33318 zo dňa 04.03.2022, ktorú uhradila vopred prevodom z bankového účtu. Tovar bol spotrebiteľke doručený dňa 08.03.2022. Spotrebiteľka dňa 11.03.2022 tovar vrátila predávajúcemu a zároveň poslala predávajúcemu e-mailom informáciu o odstúpení od zmluvy. Predávajúci dňa 14.03.2022 prevzal vrátený tovar, avšak spotrebiteľke tovar zaslal späť s tým, že ide o vybavenú reklamáciu napriek tomu, že spotrebiteľka žiaden formulár o reklamacii nevyplnila. Podľa predložených dokladov predávajúci vrátil spotrebiteľke všetky platby až dňa 05.08.2022. Účastník konania spotrebiteľke v zákonom stanovenej lehote do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy nevrátil sumu zaplatenú za objednaný tovar,

podľa § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov,

p o k u t u

vo výške: **600 €** (slovom: **šesťsto eur**),

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 02300222.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 17.08.2022 bola vykonaná kontrola v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava bez prítomnosti zástupcu účastníka konania, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 296/2022, pričom bolo zistené, že účastník konania je vo vzťahu k spotrebiteľovi predávajúcim v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Pre riadne prešetrenie podnetu zaevidovaného pod č. 296/2022 bola prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk listom zo dňa 14.06.2022 (zn. 1068/296/02/2022) účastníkovi konania zaslaná požiadavka na zaslanie dokladov za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 296/2022 – písomné stanovisko k predmetu podania spotrebiteľky, objednávku spotrebiteľky č. 33318 zo dňa 04.03.2022 a faktúru č. 20210682, preukázateľné písomné doklady (dobropis, doklad o vrátení kúpnej ceny výrobku, doklad o vrátení výrobku, oznámenie spotrebiteľa o odstúpení od kúpnej zmluvy), kompletnú komunikáciu účastníka konania so spotrebiteľkou. Účastník konania požiadavku na predloženie dokladov neprevzal v úložnej lehote, dňa 01.07.2022 došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručovania.

Prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk bola listom zo dňa 18.07.2022 (zn. 1068/296/02/2022) účastníkovi konania zaslaná opakovaná požiadavka na zaslanie dokladov za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 296/2022 - písomné stanovisko k predmetu podania spotrebiteľky, objednávku spotrebiteľky č. 33318 zo dňa 04.03.2022 a faktúru č. 20210682, preukázateľné písomné doklady (dobropis, doklad o vrátení kúpnej ceny výrobku, doklad o vrátení výrobku, oznámenie spotrebiteľa o odstúpení od kúpnej zmluvy), kompletnú komunikáciu účastníka konania so spotrebiteľkou. Účastník konania opakovanú požiadavku na predloženie dokladov neprevzal v úložnej lehote, dňa 04.08.2022 došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručovania.

Účastník konania doručil po uplynutí stanovenej lehoty dňa 05.08.2022 Inšpektorátu SOI prostredníctvom elektronickej komunikácie správu, v ktorej uviedol, že spoločnosť MF shop s.r.o. už neexistuje, pričom spotrebiteľke dňa 05.08.2022 poukázal sumu za objednaný tovar na jej bankový účet, o čom predložil doklad o úhrade.

Kontrola bola vykonaná na základe dokladov predložených spotrebiteľom, nakoľko požadované doklady neboli v stanovenej lehote doručené.

Prešetrením podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 296/2022 bolo zistené, že spotrebiteľka si dňa 04.03.2022 od predávajúceho prostredníctvom internetového obchodu www.sicilystyle.sk zakúpila tovar (Velvet overal s mašľou v páse – darček k tomu, farba modrá, veľkosť S v celkovej hodnote 92,60 €) - objednávka číslo 33318 zo dňa 04.03.2022, ktorú uhradila vopred prevodom z bankového účtu. Tovar bol spotrebiteľke doručený dňa 08.03.2022. Spotrebiteľka dňa 11.03.2022 tovar vrátila predávajúcemu a zároveň poslala predávajúcemu e-mailom informáciu o odstúpení od zmluvy. Predávajúci dňa 14.03.2022 prevzal vrátený tovar, avšak spotrebiteľke tovar zaslal späť s tým, že ide o vybavenú reklamáciu napriek tomu, že spotrebiteľka žiaden formulár o reklamácií nevyplnila. Podľa predložených dokladov predávajúci vrátil spotrebiteľke všetky platby až dňa 05.08.2022. Účastník konania spotrebiteľke v zákonom stanovenej lehote do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy nevrátil sumu zaplatenú za objednaný tovar.

Inšpekčný záznam zameraný na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 296/2022, spísaný dňa 17.08.2022, bol účastníkovi konania zaslaný prostredníctvom

ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 18.08.2022. Účastník konania inšpekčný záznam neprevzal v úložnej lehote, dňa 03.09.2022 došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručovania.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 9 ods. 1 pred bodkočiarkou zákona č. 102/2014 Z. z., ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť 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.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona č. 102/2014 Z.z. a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 02.11.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona č. 102/2014 Z.z., ktoré účastník konania prevzal dňa 18.11.2022, nakoľko došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

Listom zo dňa 13.12.2022 bol účastník konania v súlade s § 49 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní správnym orgánom upovedomený, že z kapacitných dôvodov nebolo možné rozhodnúť vo veci do 30 dní od začatia predmetného správneho konania, pričom vo veci bude vydané rozhodnutie najneskôr do dňa 17.01.2023.

Podľa § 25a zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

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

Podľa § 17 ods. 1 prvá veta pred čiarkou zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o e-Governmente“), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.

Podľa § 32 ods. 2 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) prvý bod zákona o e-Governmente, elektronická úradná správa vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje za doručenie, ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci, a ak sa doručuje sa do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom v stanovenej lehote do 8 dní odo dňa doručenia

oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Nakoľko účastník konania toto svoje právo nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Za zistené nedostatky a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 102/2014 Z. z. citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia zodpovedá účastník konania ako predávajúci v plnom rozsahu.

Účastník konania ako predávajúci, to znamená 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 povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky alebo predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistené protiprávne konanie prihliadol na skutočnosť, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili.

Podľa § 9 ods. 1 pred bodkočiarkou zákona č. 102/2014 Z. z. 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.

Po preskúmaní predmetnej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Podľa § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 4 ods. 2, § 6 alebo § 9 ods. 1 zákona

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

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. prihliadnuté na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy spočívajúcej v porušení povinnosti predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že uvedeným protiprávnym konaním tak účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na zvýšenú ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré mu priznáva zákon č. 102/2014 Z. z. v súvislosti s ponukou a predajom výrobkov alebo poskytovaním služieb. Správny orgán pri určení výšky pokuty zároveň prihliadol na vysokú spoločenskú nebezpečnosť protiprávneho konania, keď porušením povinností zákona č. 102/2014 Z. z. účastník konania ohrozil osobitne chránený záujem spotrebiteľa ustanovený zákonom, ako aj právnymi aktmi EU/ES.

Orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty taktiež prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonnej lehoty na vrátenie finančných prostriedkov spôsobuje stav, kedy spotrebiteľ síce disponuje právom v zmysle zákona, avšak toto sa v dôsledku konania, resp. nekonania predávajúceho stáva relatívnym, ktoré je spotrebiteľ nútený vymáhať. Týmto nie je dosahovaný cieľ zákona, teda poskytnúť spotrebiteľovi vysokú mieru ochrany. Z uvedeného dôvodu je spotrebiteľ nútený sa domáhať svojich práv, a to prostredníctvom správnych orgánov, formou alternatívneho riešenia sporu, či súdnou cestou, ktoré by inak mali nastupovať automaticky, čím sa zvyšuje jeho ekonomické, ale aj administratívne zaťaženie.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých týchto skutočností orgán kontroly vnútorného trhu považuje pokutu uloženú na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeranú, a preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Správny orgán má za to, že uložená pokuta v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.