

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/0246/02/2022

Dňa: 17.02.2023

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: outfit4you, s.r.o.
sídlo: Sladovnícka 2556/11, Trnava 917 01
IČO: 47 426 306

na základe kontroly začatej dňa 15.07.2022 zdokumentovaním informácií na internetovej stránke www.skvelevecicky.sk a ukončenej dňa 26.09.2022 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava bez prítomnosti zástupcu účastníka konania, zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 350/2022,

pre porušenie zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, nakoľko prešetrením podnetu zaevidovaného pod č. 350/2022 bolo zistené, že spotrebiteľka L.O. si dňa 21.04.2022 prostredníctvom internetového obchodu účastníka konania www.skvelevecicky.sk zakúpila 3 páry topánok - objednávka číslo 202200827 zo dňa 21.04.2022, pričom objednávku uhradila platobnou kartou vopred. Objednávka bola spotrebiteľke doručená v plnom rozsahu s priloženým formulárom na vrátenie tovaru a reklamným letákom. Spotrebiteľke nebol doručený žiaden doklad o kúpe. Dňa 10.05.2022 spotrebiteľka vrátila 2 páry topánok v celkovej hodnote 34 € účastníkovi konania s vyplneným formulárom na vrátenie, resp. reklamáciu s požadovanou výmenou. Podľa výpisu spoločnosti GLS balík číslo 615743230 bol do prepravy prevzatý dňa 10.05.2022 s uvedením odosielateľa L.O., Bardejov, adresáta SKVELE VECICKY, P.O.BOX 7, Trnava SK-91701, t.j. adresa na vrátenie tovaru uvedená na www.skvelevecicky.sk. Balík bol adresátom prevzatý dňa 12.05.2022. Do dňa podania podnetu, t.j. do 21.06.2022 nebola uskutočnená výmena tovaru a spotrebiteľke neboli ani vrátené finančné prostriedky,

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: **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: 02460222.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 26.09.2022 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. 350/2022, 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“).

Účastník konania vykonáva zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie a je prevádzkovateľom elektronického obchodu na internetovej stránke www.skvelevecicky.sk.

Kontrola bola začatá dňa 15.07.2022 zdokumentovaním informácií v sekcii obchodné podmienky internetového obchodu www.skvelevecicky.sk, reklamačný poriadok, všetko o nákupe a bola ukončená dňa 26.09.2022 spísaním inšpekčného záznamu z vykonanej kontroly.

Pre riadne prešetrenie podnetu bola prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk listom zo dňa 18.07.2022 (zn. 1243/350/02/2022) účastníkovi konania zaslaná požiadavka na zaslanie dokladov za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 350/2022. Účastník konania požiadavku na predloženie dokladov neprevzal v úložnej lehote, pričom dňa 06.08.2022 došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

Prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk bola listom zo dňa 16.08.2022 (zn. 1243/350/02/2022) účastníkovi konania zaslaná opakovaná požiadavka na zaslanie dokladov za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 350/2022. Účastník konania opakovanú požiadavku na predloženie dokladov neprevzal v úložnej lehote, pričom dňa 02.09.2022 došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

Kontrola bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 350/2022, ktorá žiadala u prevádzkovateľa internetového obchodu www.skvelevecicky.sk prešetriť dodržiavanie ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

V podnete spotrebiteľka uviedla, že dňa 21.04.2021 si od účastníka konania prostredníctvom internetového obchodu www.skvelevecicky.sk zakúpila 3 páry topánok - objednávka číslo 202200827 zo dňa 21.04.2022, pričom objednávku uhradila platobnou kartou vopred. Dňa 10.05.2022 vrátila 2 páry topánok v celkovej hodnote 34 € účastníkovi konania s vyplneným formulárom na vrátenie, resp. reklamáciu s požadovanou výmenou. Do dňa podania podnetu nebola výmena tovaru uskutočnená.

Prílohou podnetu boli:

- fotokópia formulára na vrátenie, resp. reklamáciu zo dňa 10.05.2022,
- objednávka 202200827 zo dňa 21.04.2022,
- pohyb balíka číslo: 615743230.

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

Prešetrením podnetu spotrebiteľky bolo zistené, že spotrebiteľka si dňa 21.04.2021 od účastníka konania prostredníctvom internetového obchodu www.skvelevecicky.sk zakúpila 3 páry topánok - objednávka číslo 202200827 zo dňa 21.04.2022, pričom objednávku uhradila platobnou kartou vopred. Objednávka bola doručená v plnom rozsahu s priloženým formulárom na vrátenie tovaru a reklamným letákom. Spotrebiteľke nebol doručený žiaden doklad o kúpe.

Internetový obchod www.skvelevecicky.sk podľa čl. IX Platobné podmienky obchodných podmienok umožňuje spotrebiteľom pri nákupe nasledovné možnosti platby: platba platobnou kartou alebo prostredníctvom internetbankingu - cez službu Trustpay, bankový prevod - pri tomto spôsobe platby je kupujúcemu zaslaný tovar až po uhradení a pripísaní celej sumy tovaru uvedeného v elektronickej objednávke. Po piatich dňoch od neprijatia úhrady na uvedený účet sa považuje objednávka za stornovanú, pričom dodacia doba sa predlžuje o dobu prijatia úhrady a dobierka - platba priamo až pri doručení zásielky.

Podľa platobných podmienok je zrejmé, že tovar bol spotrebiteľke doručený po zaplatení objednávky číslo 202200827.

Dňa 10.05.2022 spotrebiteľka vrátila 2 páry topánok v celkovej hodnote 34 € účastníkovi konania s vyplneným formulárom na vrátenie, resp. reklamáciu s požadovanou výmenou.

Podľa výpisu spoločnosti GLS balík číslo 615743230 bol do prepravy prevzatý dňa 10.05.2022 s uvedením odosielateľa L. O. a adresáta SKVELE VECICKY, P.O.BOX 7, Trnava SK-91701, t.j. adresa na vrátenie tovaru uvedená na www.skvelevecicky.sk. Balík bol adresátom prevzatý dňa 12.05.2022.

Do dňa podania podnetu nebola výmena tovaru uskutočnená a ani vrátené finančné prostriedky spotrebiteľke.

Inšpekčný záznam zameraný na prešetrenie podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 350/2022, spísaný dňa 26.09.2022, bol účastníkovi konania zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 27.09.2022. Účastník konania inšpekčný záznam neprevzal v úložnej lehote, pričom dňa 13.10.2022 došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

Neuskutočnením výmeny zakúpeného tovaru spotrebiteľkou, resp. nevrátením finančných prostriedkov spotrebiteľke účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje upierať práva podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo na ochranu svojich ekonomických záujmov.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3.

*Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa **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.*

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 09.01.2023 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 26.01.2023, nakoľko došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

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 správne orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručenie dňom vrátenia nedoručenej zásielky správne 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 elektronicke 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.

Podľa § 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, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Nakoľko účastník konania toto svoje právo nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

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 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 zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov.

Správny orgán pri rozhodovaní o uložení pokuty prihliadol na skutočnosť, že upieraním práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov v zmysle § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, účastník konania porušil svoje povinnosti vyplývajúce mu z cit. zákona. Následkom tohto konania bolo závažne porušené právo spotrebiteľa chránené dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa. Neuskutočnením výmeny zakúpeného tovaru, resp. nevrátením finančných prostriedkov spotrebiteľke bolo spotrebiteľke upreté jej právo na ochranu ekonomických záujmov, nakoľko spotrebiteľka vrátila zakúpený tovar účastníkovi konania s vyplneným formulárom na vrátenie, resp. reklamáciu s požadovanou výmenou, účastník konania tovar preukázateľne prevzal, avšak neuskutočnil výmenu tovaru a ani nevrátil spotrebiteľke finančné prostriedky.

Pri určení výšky pokuty správny orgán vzal tiež do úvahy, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok poskytovania služieb, ktoré rešpektujú zákaz upierania práv spotrebiteľa podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré bolo konaním účastníka konania porušené. V predmetnom prípade napriek skutočnosti, že spotrebiteľka vrátila zakúpený tovar účastníkovi konania s vyplneným formulárom na vrátenie, resp. reklamáciu s požadovanou výmenou a účastník konania tovar preukázateľne prevzal, neuskutočnil výmenu tovaru a ani nevrátil spotrebiteľke finančné prostriedky. Taktiež neboli správne orgánu do začatia správneho konania doručené žiadne doklady, z ktorých by bolo zrejmé, že účastník konania uskutočnil výmenu tovaru alebo vrátil spotrebiteľke finančné prostriedky za zakúpený tovar. Z hľadiska následkov protiprávneho konania správny orgán prihliadol na skutočnosť, že postupom účastníka konania došlo k priamemu poškodeniu práva spotrebiteľky, ktorej účastník konania nevymenil zakúpený tovar a ani jej nevrátil finančné prostriedky za tento tovar.

Správny orgán pri ukladaní pokuty prihliadol aj na to, že ku konkrétnemu zisteniu správneho orgánu prispel podnet spotrebiteľky, ktorá poukazovala na protiprávne konanie predávajúceho, ktoré sa pri kontrole potvrdilo.

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 prihliadnutím na jeho charakter, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, 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 prihliadnutím 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 prihliadnutím 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/0281/02/2022

Dňa: 28.02.2023

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: Zajo Design s.r.o.
sídlo: 29. augusta 1646/6, Galanta 924 01
IČO: 51 695 529

na základe kontroly vykonanej dňa 30.11.2022 v prevádzkarni Športový obchod ZAJO, Ulica 29. augusta 1646/6, Galanta, zameranej na prešetrenie podnetu zaevidovaného pod č. 687/2022,

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. 687/2022 bolo zistené, že spotrebiteľ Ing. R.I., PhD. si dňa 01.11.2022 na internetovej stránke www.zajo.net vytvoril objednávku č. 9722011243 na nákup tovaru ARTH JKT Macaw Green M v kúpnej cene 119,90 €, pričom k cene objednaného tovaru bola pripočítaná cena za dopravu vo výške 4,90

€. Celková cena objednaného tovaru vrátane dopravy predstavovala sumu vo výške 124,80 €. Spotrebiteľ za objednávku zaplatil ihneď platobnou kartou. Dňa 04.11.2022, t.j. v lehote 14 dní od dodania tovaru, spotrebiteľ odstúpil od zmluvy a výrobok osobne odovzdal na prevádzkarni Športový obchod ZAJO, Ulica 29. Augusta 1646/6, Galanta. Pri kontrole účastník konania predložil potvrdenie o zrealizovaní transakcie – vrátenia peňazí vo výške 124,80 € zo dňa 28.11.2022 na bankový účet spotrebiteľa. Účastník konania spotrebiteľovi 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: **400 €** (slovom: **štyristo 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: 02810222.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 30.11.2022 bola vykonaná kontrola v prevádzkarni Športový obchod ZAJO, Ulica 29. augusta 1646/6, Galanta, zameraná na prešetrenie podnetu zaevidovaného pod č. 687/2022, 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“).

Kontrola bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 687/2022. Spotrebiteľ v podnete uviedol, že dňa 01.11.2022 vykonal objednávku z internetovej stránky www.zajo.net. Po uhradení objednávky bol spotrebiteľ e-mailom informovaný, že objednávka č. 9722011243 bola zaplatená. Dňa 02.11.2022 bola objednávka spotrebiteľovi odoslaná. Dňa 04.11.2022 spotrebiteľ odstúpil od zmluvy a výrobok osobne vrátil na prevádzkarni Športový obchod ZAJO, Ulica 29. Augusta 1646/6, Galanta, kde vyplnil formulár na vrátenie, ktorý mu účastník konania potvrdil. Spotrebiteľ uviedol, že do 14 dní od odstúpenia od zmluvy mu účastník konania nevrátil peniaze za vrátený tovar.

Prílohou podnetu boli fotokópie nasledovných dokladov:

- e-mail od účastníka konania zo dňa 01.11.2022 s potvrdením objednávky č. 9722011243 na tovar ARTH JKT Macaw Green M v hodnote 119,90 €, doručenie 4,90 € spolu v hodnote 124 80 €,
- formulár pre vrátenie tovaru zo dňa 04.11.2022 na tovar ARTH JKT Macaw Green M podpísaný účastníkom konania.

Prešetrením podnetu bolo zistené, že spotrebiteľ dňa 01.11.2022 vykonal objednávku z internetovej stránky www.zajo.net, k čomu bol predložený e-mail od účastníka konania zo dňa 01.11.2022 s potvrdením objednávky č. 9722011243 na tovar ARTH JKT Macaw Green

M v hodnote 119,90 €, doručenie 4,90 € spolu v hodnote 124,80 €. Spotrebiteľ zaplatil za objednávku ihneď platobnou kartou. Dňa 02.11.2022 bola objednávka spotrebiteľovi odoslaná. Účastník konania nemal k dispozícii doklad, z ktorého by bolo zrejmé, kedy bol tovar spotrebiteľovi doručený. Dňa 04.11.2022, t.j. v lehote 14 dní od dodania tovaru spotrebiteľ odstúpil od zmluvy, k čomu bol predložený formulár pre vrátenie tovaru zo dňa 04.11.2022 na objednaný tovar, ktorý bol podpísaný účastníkom konania a spotrebiteľ tovar osobne odovzdal na prevádzkarni účastníka konania. Pri kontrole účastník konania predložil potvrdenie o zrealizovaní transakcie – vrátenia peňazí vo výške 124,80 €, zo dňa 28.11.2022 na bankový účet spotrebiteľa.

Z vyššie uvedeného vyplýva, že spotrebiteľ odstúpil od zmluvy dňa 04.11.2022, pričom lehota 14 dní na vrátenie platby mala uplynúť dňa 18.11.2022, avšak účastník konania vrátil spotrebiteľovi peniaze až dňa 28.11.2022.

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.

Zistené skutočnosti boli zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 30.11.2022, ktorého kópiu v kontrolovanej prevádzkarni prevzal vedúci prevádzkarne účastníka konania, ktorý bol prítomný pri kontrole.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona č. 102/2014 Z.z. a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 07.02.2023 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona č. 102/2014 Z.z., ktoré účastník konania prevzal dňa 08.02.2023.

Podľa § 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.

Vedúci prevádzkarne účastníka konania vo vyjadrení v inšpekčnom zázname uviedol „beriem na vedomie.“

Účastník konania vo vyjadrení zo dňa 14.02.2023 k oznámeniu o začatí správneho konania okrem iného uviedol, že si je vedomý chyby a oneskorenia vrátenia platby zákazníčkovi za korektne vrátený tovar. Zákazníčkovi v daný čas vyjadril úprimné ospravedlnenie za spôsobené nepríjemnosti a zdržanie. Firma prechádzala zmenami akou bola zmena externého skladu a zároveň aj poskytovateľa služieb odosielania balíkov. Uvádza, že spoločnosť FREE Company s.r.o. mala zmluvne odosielať balíky do 24 hodín od prijatia objednávky do systému. Nestalo sa tak, objednávky čakali niekoľko dní až týždňov na odoslanie. Toto značné omeškanie spolu s pomaly predvídaným časom spôsobilo úplné pohltenie ako interných, tak aj externých kapacít zákazníckeho servisu a ďalších kolegov zodpovedných za plynulý chod procesu objednávok. K tomuto náročnému procesu sa zaevidoval aj technický problém s automatickým zúčtovávaním platieb, ktorý následne nevyhodnocoval správne určité doklady a bolo potrebné ich manuálne riešiť a spracovávať. Na základe vzniknutých situácií hlbkovo preverili systémy a zjednali urgentnú nápravu. Kolegovia boli o stave upovedomení a aktuálne od danej doby uhrádzajú vytvorené dobropisy do 3 pracovných dní. Nebolo vedomým zámerom zdržiavať financie zákazníčky.

Správny orgán hodnotí vyjadrenia účastníka konania ako subjektívne, na ktoré nemožno prihliadnuť. K vyjadreniu účastníka konania, že nebolo vedomým zámerom zdržiavať

financie zákazníka, správny orgán uvádza, že nepreukazuje úmysel v konaní. Správne delikty sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákona č. 102/2014 Z.z. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Správny orgán hodnotí zjednanie nápravy síce pozitívne, avšak následná náprava nezabavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Následné odstránenie nedostatkov je podľa § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Pre posúdenie zodpovednosti predávajúceho je teda rozhodujúci stav zistený v čase kontroly.

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.

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.

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. správneho deliktu sa dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 4 ods. 2, § 6 alebo § 9 ods. 1 cit. zákona.

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.

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 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 EÚ/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, čím sa zvyšuje jeho ekonomické, ale aj administratívne zaťaženie.

Správny orgán pri ukladaní pokuty prihliadol aj na to, že ku konkrétnemu zisteniu správneho orgánu prispel podnet spotrebiteľa, ktorý poukazoval na protiprávne konanie predávajúceho, ktoré sa pri kontrole potvrdilo.

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.

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/0284/02/2022

Dňa: 06.03.2023

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:	MPL-TECHSTAV, s.r.o.
sídlo:	Mikovíniho 4, Trnava 917 00
IČO:	36 231 045

na základe kontroly vykonanej dňa 19.10.2022 v prevádzkarni Stavebniny MPL, Mikovíniho 4, Trnava a dňa 28.11.2022 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre

Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava bez prítomnosti zástupcu spoločnosti MPL-TECHSTAV, s.r.o., Mikovíniho 4, Trnava, IČO: 36 231 045, zameranej na prešetrovanie podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 510/2022 pre porušenie povinnosti predávajúceho:

- a) **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 zaevidovaného pod č. 510/2022 bolo zistené, že reklamácia výrobku dlažba Vario 6 cm pieskovo-hnedá, bola uplatnená e-mailom dňa 26.05.2022, zaevidovaná pod poradovým číslom 1/TECH/6/2022 dňa 21.06.2022, pričom bola vybavená až dňa 04.07.2022 zamietnutím na základe odborného posúdenia a teda nebola vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote,
- b) **vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie** v zmysle § 18 ods. 9 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 zaevidovaného pod č. 510/2022 bolo zistené, že predávajúci o vybavení reklamácie výrobku dlažba Vario 6 cm pieskovo-hnedá, uplatnenej e-mailom dňa 26.05.2022, ktorá bola zaevidovaná pod poradovým číslom 1/TECH/6/2022 dňa 21.06.2022, nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie,

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: **400 €** (slovom: **štyristo 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: 02840222.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 29.10.2022 bola v prevádzkarni Stavebniny MPL, Mikovíniho 4, Trnava a dňa 28.11.2022 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava bez prítomnosti zástupcu spoločnosti MPL-TECHSTAV, s.r.o., Mikovíniho 4, Trnava, IČO: 36 231 045 (ďalej len „účastník konania“) vykonaná kontrola za účelom prešetrovania podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 510/2022, pričom bolo zistené, že účastník konania bol 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“) vo vzťahu k spotrebiteľke, ktorá podala predmetný podnet predávajúcim.

Kontrola bola začatá v prevádzkarni Stavebniny MPL, Mikovíniho 4, Trnava dňa 19.10.2022 vyžiadaním dokladov potrebných na prešetrovanie podnetu spotrebiteľky. Kontrola bola ukončená v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava dňa 28.11.2022.

Kontrola bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 510/2022, v ktorom žiadala o prešetrenie zákonnosti vybavenia reklamácie účastníkom konania. V podnete uviedla, že si u účastníka konania zakúpila zámkovú dlažbu Vario hnedo-pieskovú. Reklamáciu zakúpeného tovaru si uplatnila dňa 26.05.2022, pričom účastník konania ju mal zamietnuť dňa 04.07.2022. Následne v tej istej veci uplatnila opakovanú reklamáciu dňa 18.07.2022, na ktorú účastník konania reagoval dňa 20.07.2022. Spotrebiteľka považuje reklamáciu za nevybavenú, nakoľko nesúhlasí s jej výsledkom.

Súčasťou podnetu boli:

- list spotrebiteľky účastníkovi konania, ktorým spotrebiteľka dňa 18.07.2022 podala opakovanú reklamáciu väd výrobku, nakoľko nesúhlasila s odborným posúdením a zamietnutím reklamácie účastníkom konania dňa 04.07.2022,
- časť e-mailovej komunikácie, z ktorej vyplynulo, že spotrebiteľka uplatnila reklamáciu u účastníka konania na výrobok. Predmet emailu bol označený ako: „Reklamácia p R. 21.6.2022“, pričom z obsahu písomnosti nebolo možné zistiť dátum uplatnenia reklamácie,
- kópia reklamačného protokolu zo dňa 21.06.2022, ktorý zároveň obsahoval odborné posúdenie zo dňa 27.06.2022 a dátum ukončenia reklamácie dňa 04.07.2022.

Za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľky účastník konania predložil evidenciu o reklamáciách, ktorá bola vedená formou zakladača jednotlivých reklamácií. V evidencii o reklamáciách bola reklamácia spotrebiteľky zaevidovaná pod poradovým číslom 1/TECH/6/2022 s dátumom prijatia reklamácie dňa 21.06.2022, spôsobom vybavenia reklamácie: zamietnutie na základe odborného posúdenia dňa 04.07.2022. Odborné posúdenie reklamovaného výrobku - dlažby Vario 6cm pieskovo hnedá vykonal výrobca výrobku spoločnosť Austria Beton Werk, s.r.o., Tehelňa 1011, Kráľová pri Senci. Konateľ účastníka konania počas kontroly uviedol, že spotrebiteľka uplatnila reklamáciu u výrobcu, pričom s účastníkom konania odmietala komunikovať.

Účastník konania predložil nasledujúce doklady:

- list spotrebiteľky zo dňa 24.05.2022 adresovaný výrobcovi reklamovaného výrobku spoločnosti Austria Beton Werk, s.r.o., Tehelňa 1011, Kráľová pri Senci, v ktorom vytýkal vadu výrobku, ktorá sa vzťahovala k farbe výrobku. Uvedený list bol doručený aj účastníkovi konania prostredníctvom e-mailu na emailovú adresu infopl@tt.sk dňa 26.05.2022,
- faktúra č. 20210854 zo dňa 14.07.2021 na výrobok ABW Vario 6cm pieskovo-hnedá,
- kópia e-mailovej komunikácie medzi účastníkom konania a výrobcom výrobku zo dňa 24.06.2022,
- kópia e-mailovej komunikácie medzi spotrebiteľkou a účastníkom konania zo dňa 26.05.2022, v ktorej spotrebiteľka požadovala potvrdenie o prijatí e-mailu s reklamáciou zo dňa 26.05.2022,
- e-mail účastníka konania spotrebiteľke zo dňa 04.07.2022 prostredníctvom ktorého spotrebiteľke doručil zamietnutie reklamácie na základe odborného posúdenia vykonaného výrobcom, ktoré tvorilo súčasť dokladu o vybavení reklamácie zo dňa 04.07.2022.

Prešetrením podnetu spotrebiteľky bolo zistené, že spotrebiteľka opakovanú reklamáciu v tej istej veci (rovnaká vytýkaná vada) doručila účastníkovi konania dňa 18.07.2022. Vo veci opakovanú uplatnenej reklamácie, v tej istej veci, z dôvodu nesúhlasu spotrebiteľky s jej vybavením, ktorú spotrebiteľka dňa 18.07.2022 zaslala účastníkovi konania ako opakovanú reklamáciu, účastník konania spotrebiteľku dňa 19.07.2022 informoval, že v tej istej veci nie

je možné opakovane reklamovať výrobok, ktorý už bol odborne posudzovaný. V uvedenej veci účastník konania komunikoval aj s výrobcou výrobku, ktorý potvrdil jeho stanovisko.

Z dokladov predložených spotrebiteľkou a účastníkom konania vyplynulo, že spotrebiteľka dňa 26.05.2022 preukázateľne doručila účastníkovi konania prostredníctvom e-mailu list, z ktorého obsahu bola zrejma jej vôľa uplatniť reklamáciu výrobku, ktorý si u účastníka konania zakúpila dňa 14.07.2021. List bol spotrebiteľkou adresovaný výrobcovi výrobku, avšak účastníkovi konania bol prejav vôle spotrebiteľky smerujúci k uplatneniu zodpovednosti za vady výrobku zaslaný spolu s požiadavkou na potvrdenie jeho prijatia účastníkom konania (text emailovej správy, okrem priloženého textového súboru s predmetnou reklamáciou: „prevezmite si list v prílohe. Požiadam Vás o potvrdenie prijatia emailu. Reklamácia bola už zaslaná ABW.“).

Aj napriek tomu, že účastník konania mal vzhľadom na všetky skutočnosti vedomosť o tom, že spotrebiteľka uplatnila reklamáciu výrobku na základe e-mailu zo dňa 26.05.2022, pričom charakter výrobku a jeho stavebné použitie neumožňoval objektívne jeho doručenie účastníkovi konania, zaevidoval do evidencie o reklamáciách reklamáciu spotrebiteľky, fakticky uplatnenú prostredníctvom e-mailu zo dňa 26.05.2022, ktorý mu bol daný na vedomie, až dňa 21.06.2022.

Vzhľadom na zistené skutočnosti možno konštatovať, že reklamácia spotrebiteľky bola riadne uplatnená dňa 26.05.2022 u účastníka konania v lehote do 12 mesiacov od kúpy výrobku, pričom reklamácia mu bola doručená na vedomie s vyžiadaním spätnej väzby o jej prijatí preukázateľne dňa 26.05.2022. Z uvedeného vyplýva, že lehota na vybavenie reklamácie účastníkovi konania začala plynúť odo dňa jej uplatnenia u účastníka konania dňa 26.05.2022.

Z predložených dokladov vyplynulo, že účastník konania vybavil reklamáciu spotrebiteľky dňa 04.07.2022, ktorú zamietol na základe odborného posúdenia výrobcu výrobku, ktorý vykonal obhliadku výrobku u spotrebiteľky dňa 27.06.2022.

Zosumarizujúc vyššie uvedené účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľky uplatnenú dňa 26.05.2022 v lehote do 30 dní od jej uplatnenia a nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko reklamáciu spotrebiteľky vybavil odôvodneným zamietnutím na základe odborného posúdenia až dňa 04.07.2022.

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.

Nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, účastník konania porušil § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 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.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa 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.

Zistené skutočnosti boli zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 19.10.2022, ktorého kópiu prevzal účastník konania, ktorý bol prítomný pri kontrole.

Inšpekčný záznam z kontroly vykonanej dňa 28.11.2022 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava bez prítomnosti zástupcu účastníka konania, spísaný dňa 28.11.2022, bol účastníkovi konania zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk listom dňa 28.11.2022. Účastník konania inšpekčný záznam prevzal dňa 01.12.2022.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 07.02.2023 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 08.02.2023.

Podľa § 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.

Účastník konania vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 19.10.2022 uviedol, že beriem na vedomie, pričom reklamácia nebola oficiálne uplatnená u predávajúceho.

Účastník konania nepodal k inšpekčnému záznamu zo dňa 28.11.2022 vysvetlivku, pričom o možnosti podať vysvetlivku k predmetnému inšpekčnému záznamu bol oboznámený.

Účastník konania vo vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania okrem iného uviedol, že spotrebiteľka od samého začiatku podávania reklamácie túto adresovala výrobcovi, na čo bola výrobcom upovedomená, že reklamáciu musí adresovať predávajúcemu. S doložením patričných dokladov, k čomu do dnešného dňa nedošlo, až po telefonickom rozhovore so spotrebiteľkou, účastník konania dňa 21.06.2022 podal reklamáciu výrobcovi a doložil všetky potrebné doklady k začatiu reklamačného konania. Preto ako deň uplatnenia reklamácie, t.j. 26.05.2022 nie je možné brať ako smerodajný.

Správny orgán uvádza, že sa s vyjadreniami účastníka konania nemožno stotožniť. Zo zabezpečených dokladov je zrejmé, že spotrebiteľka dňa 26.05.2022 doručila účastníkovi konania prostredníctvom e-mailu list, z ktorého obsahu vyplynula jej vôľa uplatniť reklamáciu výrobku, ktorý si u účastníka konania zakúpila dňa 14.07.2021. Predmetný list bol síce adresovaný výrobcovi výrobku, avšak účastníkovi konania bol prejav vôle spotrebiteľky smerujúci k uplatneniu reklamácie výrobku zaslaný spolu s požiadavkou na potvrdenie jeho prijatia (text emailovej správy, okrem priloženého textového súboru s

predmetnou reklamáciou: „prevezmite si list v prílohe. Požiadam Vás o potvrdenie prijatia emailu. Reklamácia bola už zaslaná ABW.“). Bolo jednoznačne preukázané, že účastník konania mal vedomosť o tom, že spotrebiteľka uplatnila reklamáciu výrobku na základe e-mailu zo dňa 26.05.2022, pričom charakter výrobku a jeho stavebné použitie neumožňoval objektívne jeho doručenie účastníkovi konania. Účastník konania uvedenú reklamáciu, ktorá bola fakticky uplatnená e-mailom zo dňa 26.05.2022, zaevidoval do evidencie o reklamáciách až dňa 21.06.2022. Možno uzavrieť, že reklamácia spotrebiteľky bola riadne uplatnená dňa 26.05.2022 u účastníka konania v lehote do 12 mesiacov od kúpy výrobku, pričom reklamácia mu bola doručená na vedomie s vyžiadaním spätnej väzby o jej prijatí preukázateľne dňa 26.05.2022.

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 prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní a povinnosti vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Správny orgán pri ukladaní pokuty prihliadol aj na to, že ku konkrétnemu zisteniu správneho orgánu prispel podnet spotrebiteľky, ktorá poukazovala na protiprávne konanie predávajúceho, ktoré sa pri kontrole potvrdilo.

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.

Dôležité je, aby bolo zachované spotrebiteľovo právo na preskúmanie reklamácie, na rozhodnutie o nej v zákonnej lehote a aby bolo spotrebiteľovi vydané potvrdenie o prijatí reklamácie, ako aj písomný doklad o jej vybavení, ktorý účastník konania ako predávajúci v posudzovanom prípade nevydal.

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 prihliadnutím na jeho charakter, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, 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 prihliadnutím 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 prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Pokuta bola uložená jedným rozhodnutím za všetky zistené porušenia povinností kumulatívnym spôsobom.