

**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/D/0091/02/2020

Dňa: 23.04.2021

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 a § 4 ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, § 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 a § 14 ods. 1 písm. c) 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon č. 102/2014 Z.z.), v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

**ukladá účastníkovi konania:**

**obchodné meno:** BOSTON K+R s.r.o.  
**sídlo:** Martina Kollára 56, Čáry 908 43  
**IČO:** 47 577 681

na základe kontroly vykonanej dňa 08.12.2020 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj,

**pre porušenie:**

- a) zákazu upierať práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie** 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 spotrebiteľa č. 421/2020 bolo zistené, že spotrebiteľ si z internetovej stránky [www.mototechdiely.sk](http://www.mototechdiely.sk) dňa 03.05.2020 objednal tovar (MASTER-SPORT Ložisko s nábojom FABIA, posilňovač, 72MM – 6R0407621A MS6R0407621A) v celkovej hodnote 55,50 €, ktorý prevzal dňa 05.05.2020. Spotrebiteľ zaslal predávajúcemu formulár k výmene, odstúpeniu od zmluvy, reklamáciám tovaru dňa 10.06.2020 a dňa 16.06.2020. Spotrebiteľ výrobok zaslal na adresu, ktorú vo svojich Všeobecných obchodných podmienkach a formulári požaduje predávajúci, a to: BOSTON K+R, Balkánska 23, 851 10 Bratislava – Rusovce. Vo formulári k výmene, odstúpeniu od zmluvy, reklamáciám tovaru zo dňa 16.06.2020, ktorý spotrebiteľ zaslal predávajúcemu, je ako dôvod reklamácie uvedené, že sa výrobok podľa VIN čísla nehodí na automobil spotrebiteľa Škoda Fabia 1,2HTP 40KW r.v. 2005. Podľa sledovania zásielok Slovenskej pošty kontrolovaná osoba zásielku evidovanú pod číslom DA078172198SK zo dňa 10.06.2020 neprevzala a dňa 15.06.2020 bola vrátená späť adresátovi. Podľa sledovania zásielok Slovenskej pošty kontrolovaná osoba zásielku evidovanú pod číslom DA078207895SK zo dňa 16.06.2020 neprevzala a dňa 09.07.2020 bola vrátená späť adresátovi. Neprevzatím zásielky predávajúci upieral práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie;

- b) zákazu predávajúceho upierať práva spotrebiteľa 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 spotrebiteľa č. 434/2020 bolo zistené, že spotrebiteľ si z internetovej stránky www.mototechdiely.sk dňa 30.06.2020 objednal tovar (Originál basový reproduktor Touran, Superb predný, zadný – 1T0035411AB) v celkovej hodnote 28,80 €, ktorý podľa faktúry č. 026852020 prevzal dňa 01.07.2020. Spotrebiteľ zaslal predávajúcemu formulár k výmene, odstúpeniu od zmluvy, reklamáciám tovaru dňa 13.07.2020. Podľa sledovania zásielok Slovenskej pošty predávajúci zásielku evidovanú pod číslom RE824399920SK zo dňa 13.07.2020 neprevzal a dňa 10.08.2020 bola vrátená späť adresátovi. Neprevzatím zásielky – odstúpenia od zmluvy, predávajúci upieral práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov;
- c) povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní** 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 prešetrením podnetu spotrebiteľa č. 543/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si z internetovej stránky www.mototech.sk dňa 02.06.2019 objednal tovar (DELPHI Lambda sonda 1.6 55KW 74KW 06A906265P DEL06A906265P) v celkovej hodnote 49,50 €. Tovar podľa faktúry č. 018862019 spotrebiteľ prevzal dňa 03.06.2019. Spotrebiteľ dňa 01.07.2019 zaslal kontrolovanej osobe formulár k výmene, odstúpeniu od zmluvy, reklamácií tovaru, v ktorom je ako dôvod vrátenia tovaru uvedené, že výrobok nekomunikuje s riadiacou jednotkou motora 1,6 AEE 55KW, aj keď to výrobca sondy deklaruje. Podľa sledovania zásielok Slovenskej pošty, predávajúci prevzal zásielku evidovanú pod číslom RE602960735SK dňa 02.07.2019, pričom reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia;
- d) povinnosti 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 informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy** v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z., nakoľko kontrolou internetovej stránky www.mototechdiely.sk dňa 01.12.2020 bolo zistené, že pri výrobku Originál basový reproduktor Touran, Superb predný, zadný predávajúci nepravdivo informoval spotrebiteľa o tom, že diel, ktorý je na objednávku, nie je možné vrátiť. Výrobok originál basový reproduktor Touran, Superb predný, zadný – 1T0035411AB nespĺňa výnimku zo zákona, t.j. že sa jedná o predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa výrobok vyrobený na mieru alebo tovar určený osobitne pre jedného spotrebiteľa, v prípade ktorého by spotrebiteľ v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. nemal právo na odstúpenie od zmluvy;
- e) povinnosti 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. 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, nakoľko pri kontrole bolo prešetrením podnetu spotrebiteľa č. 149/2020 bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 09.02.2020 z internetovej stránky [www.mototech.sk](http://www.mototech.sk) objednal tovar (EGR – VENTIL 1.9TDI/85KW, 74KW, 66KW – 038131501AQ PIER038131501AQ) v celkovej hodnote 149,99 €, ktorý spotrebiteľ prevzal dňa 11.02.2020. Spotrebiteľ dňa 21.02.2020 zaslal predávajúcemu odstúpenie od zmluvy - formulár k výmene, odstúpeniu od zmluvy, reklamácii tovaru. Podľa sledovania zásielok Slovenskej pošty, predávajúci prevzal zásielku evidovanú pod číslom EB953200476SK dňa 25.02.2020. Predávajúci vrátil spotrebiteľovi dňa 23.03.2020 platbu za tovar vo výške 149 €, t.j. po lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, avšak bez poštovného vo výške 0,99 €. Predávajúci v zákonom stanovenej lehote do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy spotrebiteľovi nevrátil platbu zaplatenú za tovar,

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: **800 €** (slovom: **osemsto 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: 00910220.

### **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 08.12.2020 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj kontrolu zameranú na prešetrenie podnetov spotrebiteľov č. 543/2019, č. 149/2020, č. 421/2020 a č. 434/2020 v sídle Inšpektorátu SOI.

Kontrola bola vykonaná v zmysle ustanovení 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), zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z.z., pričom bolo zistené, že účastník konania vykonával zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom elektronických zariadení elektronickou komunikačnou sieťou, formou e-shopu na webovej stránke [www.mototechdiely.sk](http://www.mototechdiely.sk) a [www.mototech.sk](http://www.mototech.sk).

Prešetrením podnetu spotrebiteľa č. 421/2020 bolo zistené, že spotrebiteľ si z internetovej stránky [www.mototechdiely.sk](http://www.mototechdiely.sk) dňa 03.05.2020 objednal tovar (MASTER-SPORT Ložisko s nábojom FABIA, posilňovač, 72MM – 6R0407621A MS6R0407621A) v celkovej

hodnote 55,50 €, ktorý prevzal dňa 05.05.2020. Spotrebiteľ zaslal predávajúcemu formulár k výmene, odstúpeniu od zmluvy, reklamáciám tovaru dňa 10.06.2020 a dňa 16.06.2020. Spotrebiteľ výrobok zaslal na adresu, ktorú vo svojich Všeobecných obchodných podmienkach a formulári požaduje predávajúci, a to: BOSTON K+R, Balkánska 23, 851 10 Bratislava – Rusovce. Vo formulári k výmene, odstúpeniu od zmluvy, reklamáciám tovaru zo dňa 16.06.2020, ktorý spotrebiteľ zaslal predávajúcemu, je ako dôvod reklamácie uvedené, že sa výrobok podľa VIN čísla nehodí na automobil spotrebiteľa Škoda Fabia 1,2HTP 40KW r.v. 2005. Podľa sledovania zásielok Slovenskej pošty kontrolovaná osoba zásielku evidovanú pod číslom DA078172198SK zo dňa 10.06.2020 neprevzala a dňa 15.06.2020 bola vrátená späť adresátovi. Podľa sledovania zásielok Slovenskej pošty predávajúci zásielku evidovanú pod číslom DA078207895SK zo dňa 16.06.2020 neprevzal a dňa 09.07.2020 bola vrátená späť adresátovi. Neprevzatím zásielky predávajúci upieral práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje upierať práva spotrebiteľa podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ má právo na uplatnenie reklamácie.

Prešetrením podnetu spotrebiteľa č. 434/2020 bolo zistené, že spotrebiteľ si z internetovej stránky www.mototechdiely.sk dňa 30.06.2020 objednal tovar (Originál basový reproduktor Touran, Superb predný, zadný – 1T0035411AB) v celkovej hodnote 28,80 €, ktorý podľa faktúry č. 026852020 prevzal dňa 01.07.2020. Spotrebiteľ zaslal predávajúcemu formulár k výmene, odstúpeniu od zmluvy, reklamáciám tovaru dňa 13.07.2020. Podľa sledovania zásielok Slovenskej pošty predávajúci zásielku evidovanú pod číslom RE824399920SK zo dňa 13.07.2020 neprevzal a dňa 10.08.2020 bola vrátená späť adresátovi. Neprevzatím zásielky – odstúpenia od zmluvy, predávajúci upieral práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov.

*V zmysle § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 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 prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru.*

*V zmysle § 8 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z.z. lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa § 7 ods. 1.*

Uvedeným konaním 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.

Prešetrením podnetu spotrebiteľa č. 543/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si z internetovej stránky www.mototech.sk dňa 02.06.2019 objednal tovar (DELPHI Lambda sonda 1.6 55KW 74KW 06A906265P DEL06A906265P) v celkovej hodnote 49,50 €. Tovar podľa faktúry č. 018862019 spotrebiteľ prevzal dňa 03.06.2019. Spotrebiteľ dňa 01.07.2019 zaslal kontrolovanej osobe formulár k výmene, odstúpeniu od zmluvy, reklamácií tovaru, v ktorom je ako dôvod vrátenia tovaru uvedené, že výrobok nekomunikuje s riadiacou jednotkou motora 1,6 AEE 55KW, aj keď to výrobca sondy deklaruje. Podľa sledovania zásielok

Slovenskej pošty, predávajúci prevzal zásielku evidovanú pod číslom RE602960735SK dňa 02.07.2019, pričom reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Predávajúci reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote. Nevybavením reklamácií 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 nepresahujúcej 30 dní.

Kontrolou internetovej stránky www.mototechdiely.sk dňa 01.12.2020 bolo zistené, že pri výrobku Originál basový reproduktor Touran, Superb predný, zadný predávajúci nepravdivo informoval spotrebiteľa o tom, že diel, ktorý je na objednávku, nie je možné vrátiť. Výrobok originál basový reproduktor Touran, Superb predný, zadný – 1T0035411AB nespĺňa výnimku zo zákona, t.j. že sa jedná o predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa výrobné na mieru alebo tovar určený osobitne pre jedného spotrebiteľa, v prípade ktorého by spotrebiteľ v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. nemal právo na odstúpenie od zmluvy.

*V zmysle § 7 ods. 6 písm. c) zákona č. 102/2014 Z.z. spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa.*

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z., ktorý mu ukladá povinnosť 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 informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy.

Prešetrením podnetu spotrebiteľa č. 149/2020 bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 09.02.2020 z internetovej stránky www.mototech.sk objednal tovar (EGR – VENTIL 1.9TDI/85KW, 74KW, 66KW – 038131501AQ PIER038131501AQ) v celkovej hodnote 149,99 €, ktorý spotrebiteľ prevzal dňa 11.02.2020. Spotrebiteľ dňa 21.02.2020 zaslal predávajúcemu odstúpenie od zmluvy - formulár k výmene, odstúpeniu od zmluvy, reklamáciou tovaru. Podľa sledovania zásielok Slovenskej pošty, predávajúci prevzal zásielku evidovanú pod číslom EB953200476SK dňa 25.02.2020. Predávajúci vrátil spotrebiteľovi dňa 23.03.2020 platbu za tovar vo výške 149 €, t.j. po lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, avšak bez poštovného vo výške 0,99 €. Predávajúci v zákonom stanovenej lehote do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy spotrebiteľovi nevrátil platbu zaplatenú za tovar.

*V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. je predávajúci 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.*

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 3 ods. 1 písm. h) v nadväznosti na § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., ktorý mu ukladá povinnosť 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 informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy (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).

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname z kontroly vykonanej dňa 08.12.2020, ktorý bol spoločnosti BOSTON K+R s.r.o., Martina Kollára 56, 908 43 Čáry, IČO: 47 577 681 (ďalej len účastník konania), zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 11.12.2020. Účastník konania inšpekčný záznam prevzal dňa 13.12.2020.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z.z. a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 09.03.2021 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 25.03.2021.

Vo vyjadrení doručenom dňa 19.10.2020 k výzve na doručenie dokladov konateľ účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že v súvislosti s podnetom č. 421/2020 sa nevie vyjadriť, nakoľko reklamácia/odstúpenie od zmluvy do dňa podania vyjadrenie nedošlo, pričom dopĺňa, že nie je pravdou, že vrátenie tovaru nie je možné poštou, nakoľko účastníkovi konania tak reklamácie bežne chodia. V rámci Všeobecných obchodných podmienok je uvedená adresa kam zasielať vrátený tovar. Konateľ účastníka konania žiada upustiť od uloženia sankcie, nakoľko sa nachádza v nepriaznivej finančnej situácii a spoločník aj konateľ vybavuje všetko sám, pričom, až po doručení písomného rozhodnutia SOI si uvedomil, že pošta je doručovaná do elektronickej schránky, ktorú doteraz nemal aktivovanú. K podnetu č. 434/2020 uvádza, že spotrebiteľka si v spoločnosti nič neobjednala, avšak evidujú faktúru na priezvisko spotrebiteľa, ktoré sa zhoduje s priezviskom spotrebiteľky. Ani k tejto reklámácii sa konateľ účastníka konania nevie vyjadriť, nakoľko mu nebola reklamácia/odstúpenie od zmluvy do dňa podania vyjadrenia doručená. Tiež dodáva, že pri tovare, ktorý je na objednávke uvedený, že ho nie je možné vrátiť, nakoľko sa jedná o špeciálny diel. K podnetu č. 149/2020 konateľ účastníka konania uvádza, že reklamácia spotrebiteľa bola vybavená vrátením finančnej čiastky, pričom dodáva, že k formuláru o odstúpení od zmluvy nedoložil faktúru a pokladničný doklad výrobku. Predmetné doklady zaslal až po telefonickvej výzve zo strany účastníka. K podnetu č. 543/2019 konateľ účastníka konania uvádza, že reklamácia spotrebiteľa sa pravdepodobne pri sťahovaní e-shopu stratila, nakoľko ju účastník konania neeviduje, avšak vzhľadom na uvedené konateľ účastníka konania pošle poštovou poukážkou čiastku za tovar, ako kompenzáciu zakúpeného a reklamovaného tovaru.

Vo vyjadrení doručenom dňa 23.02.2021 k reklámácii postúpenej Inšpektorátom SOI účastníkovi konania konateľ účastníka konania uvádza, že reklamácia bola so zákazníkom vybavená vrátením finančnej čiastky, čo potvrdzujú aj zaslané doklady.

Vo vyjadrení doručenom správne mu orgánu dňa 07.04.2021 k oznámeniu o začatí správneho konania konateľ účastníka konania uvádza, že zmeškal 8 dňovú lehotu na podanie vyjadrenia z dôvodu pozitívneho testu, ktorého kópiu prikladá k vyjadreniu. K podnetu č. 421/2020 uvádza, že bolo účastníkovi konania doručené prostredníctvom Inšpektorátu SOI,

pričom predtým nebolo doručené a nevedel sa vyjadriť. Spotrebiteľovi bolo zaslané potvrdenie o reklamácií s požiadavkou na vrátenie tovaru, pričom po doručení tovaru bola spotrebiteľovi vrátená finančná čiastka. K podnetu č. 434/2020 konateľ účastníka konania uvádza, že spotrebiteľka si u účastníka konania nič neobjednala, preto nie je možné sa k uvedenému podnetu riadne vyjadriť. Poukazuje na to, že v tomto prípade nie je spotrebiteľka vo vzťahu k predávajúcemu spotrebiteľom, nakoľko na faktúre je uvedené iné meno. K podnetu č. 543/2019 konateľ účastníka konania opätovne uvádza, že reklamácia spotrebiteľa sa pravdepodobne pri sťahovaní e-shopu stratila, avšak vzhľadom na uvedené konateľ účastníka konania poslal poštovou poukážkou čiastku za tovar, ako kompenzáciu zakúpeného a reklamovaného tovaru. K porušeniu v bode 2 písmeno d) konateľ účastníka konania uvádza, že predmetnú informáciu z internetovej stránky vymazal. Konateľ účastníka žiada o upustenie od uloženia sankcie, keďže ako predajca, potom čo mu boli doručené reklamované alebo vrátené výrobky, spotrebiteľom vrátil vo všetkých vyššie uvedených prípadoch kúpnu cenu spolu s nákladmi na prepravu. Uvádza, že previnenie nebolo úmyselné a vzhľadom na vyššie uvedené bola podľa jeho názoru závažnosť konania nízka a konanie nemalo negatívne následky na zdravie ľudí. Konateľ účastníka konania uvádza, že sa vždy snaží konať ústretovo, avšak v danom prípade sa jednalo o nedbanlivosť, prípadne nevedomosť z jeho strany.

K predmetným vyjadreniam správny orgán uvádza, že dôvod vzniku nedostatkov hodnotí ako subjektívny, na ktorý zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať. Uvedené skutočnosti nemajú vplyv na rozhodnutie správneho orgánu, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje objektívnu zodpovednosť predávajúceho za nedostatky zistené v čase kontroly a existenciu subjektívnych okolností nezohľadňuje. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa. Zákon o ochrane spotrebiteľa ukladá povinnosti priamo predávajúcemu, ktorý za zistené nedostatky objektívne zodpovedá. Správny orgán nepreukazuje úmysel v konaní.

Ďalej správny orgán uvádza, že aj keď dodatočné vybavenie reklamácií hodnotí pozitívne, následná náprava zistených nedostatkov nezavahuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Následné odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Pre posúdenie zodpovednosti predávajúceho je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly.

K vyjadreniam účastníka konania správny orgán ďalej uvádza, že zistené nedostatky vyplývajú z jednoznačne zisteného skutkového stavu zaznamenaného v inšpekčnom zázname. Aj keď správny orgán konanie účastníka konania spočívajúce vo vrátení kúpnych cien za predmetné výrobky hodnotí pozitívne, nemôže upustiť od uloženia sankcie, nakoľko predávajúci je povinný postupovať v zmysle platných a účinných právnych predpisov nepretržite, nielen po výkone kontroly Inšpektorátom SOI. Nestačí, že účastník konania začne konať až v čase výkonu kontroly Inšpektorátom SOI, keď orgán dohľadu konštatuje porušenie. Treba tiež brať v úvahu skutočnosť, že spotrebiteľia, ktorí si predmetné výrobky zakúpili, tieto nemohli používať, pričom za tieto výrobky riadne zaplatili a v rámci ochrany svojich práv a ekonomických záujmov boli nútení obrátiť sa na orgán dozoru.

K vyjadreniam účastníka konania k podnetu č. 434/2020 správny orgán považuje za potrebné uviesť, že z predložených dokladov jednoznačne vyplýva, že výrobok u predávajúceho zakúpil spotrebiteľ L.M., pričom samotné odstúpenie od zmluvy

u predávajúceho taktiež uplatnil spotrebiteľ L.M. Vzhľadom na uvedené, odôvodňovanie nerelevantnosti podania podnetu orgánu dozoru v zastúpení inou osobou, na ktoré poukazuje účastník konania, správny orgán považuje za bezpredmetné.

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 predpisy, čo však vzhľadom k hore uvedenému nebolo splnené.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločností v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

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

*V zmysle § 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. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.*

*V zmysle § 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.*

*V zmysle § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. je predávajúci 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,*

*h) informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3,*

*V zmysle § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z. ak predávajúci včas a riadne poskytne 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 prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru.*

*V zmysle § 8 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z.z. lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa § 7 ods. 1.*

*V zmysle § 7 ods. 6 písm. c) zákona č. 102/2014 Z.z. spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa.*

*V zmysle § 9 ods. 1 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; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5.*

Nepravdivé informácie o podmienkach týkajúcich sa odstúpenia od zmluvy uvádzal účastník konania v obchodných podmienkach na internetovej stránke [www.mototech.sk](http://www.mototech.sk) dňa 01.12.2020. Správny orgán má za to, že všeobecné obchodné podmienky majú síce charakter podmienok, s ktorými sa spotrebiteľ má možnosť oboznámiť ešte pred uzavretím zmluvy, zároveň však nemá možnosť pri uzatváraní zmluvného vzťahu ovplyvniť ich obsah, preto nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré nie sú v súlade s platnými právnymi predpismi alebo im odporujú. Vykonanou kontrolou bolo spoľahlivo zistené, že účastník konania neposkytol spotrebiteľovi správne informácie v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z.

Správny orgán považuje za potrebné uviesť, že v § 1 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. tento zákon upravuje práva spotrebiteľov a povinnosti predávajúcich pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, podmienky organizovania predajných akcií a predaja tovaru alebo poskytovania služieb na predajných akciách a pôsobnosť orgánov dohľadu pri kontrole dodržiavania tohto zákona.

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.

Povinnosťou účastníka konania je dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ v prípade spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana.

Po preskúmaní celej 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 zákazu upierať práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie; zákazu upierať spotrebiteľovi práva na ochranu ekonomických záujmov; povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní; povinnosti 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 informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; 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.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán teda zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na uplatnenie reklamácie a ochranu ekonomických záujmov, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Dôležité je, aby bolo zachované spotrebiteľovo právo na uplatnenie a 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. Zo strany SOI je účastník konania v prípade podnetu spotrebiteľa č. 421/2020 sankcionovaný za to, že uprel spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie. Vyriešenie otázky ako predávajúci rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje.

Správny orgán v prípade podnetu spotrebiteľa č. 543/2019 považuje za potrebné uviesť, že ak účastník konania prijal reklamáciu spotrebiteľa, bol ju povinný vybaviť 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. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonom stanovenej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky. 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.

Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty aj skutočnosť, že kupujúci má právo na pravdivé a úplné poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z., ktorý poskytuje ochranu spotrebiteľom pri kúpe tovaru alebo služieb prostredníctvom zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. Nakoľko v danom prípade ide o zásielkový predaj, spotrebiteľ nemá možnosť osobného prezretia si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení ku kúpe neboli spotrebiteľovi riadne poskytnuté základné informácie nevyhnutné pre zváženie uzatvorenia zmluvy na diaľku.

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.

Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté najmä na závažnosť porušenia zákazu, čas ich trvania a škodlivé následky. Bolo potrebné prihliadnuť k tej skutočnosti, že porušenie zákazov predávajúceho treba považovať za zásah do práv spotrebiteľa, najmä do jeho práva na úplné, presné a jasné informácie o povinnostiach predávajúceho a právnych nárokoch spotrebiteľa stanovených právnou úpravou.

Pri určení výšky pokuty správny orgán vzal do úvahy aj územnú pôsobnosť účastníka konania, ktorý realizuje zásielkový predaj výrobkov na celom území Slovenskej republiky v dôsledku čoho porušenie povinností sa javí o to závažnejšie.

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, preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

*V zmysle § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 9 ods. 1 zákona.*

*V zmysle § 15 ods. 1 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 3 ods. 1 zákona.*

*Podľa § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z. orgán dohľadu predávajúcemu uloží pokutu od 300 do 16 500 eur, ak porušil povinnosť podľa § 9 ods. 1.*

*Podľa § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z.z. orgán dohľadu predávajúcemu uloží pokutu od 200 do 10 000 eur, ak porušil povinnosť podľa § 3 ods. 1.*

*Podľa § 15 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z.z. sa horná hranica sadzby pokuty podľa odseku 2 zvyšuje na dvojnásobok, ak predávajúci opakovane poruší tú istú povinnosť, za porušenie ktorej mu už bola uložená pokuta orgánom dohľadu, počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení pokuty.*

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 hrozacej alebo spôsobenej ujmy.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi alebo dodávateľovi alebo osobám, ktoré prevádzkujú činnosti bez oprávnenia na podnikanie pokutu do 66 400 €; za opakované porušenie povinností počas 12 mesiacov uloží správny orgán pokutu do 166 000 €. Keďže nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho v priebehu jedného roku, správny orgán využil pri ukladaní pokuty prvú vetu § 24 ods. 1 zákona o ochrane

spotrebiteľa. Pokuta bola účastníkovi konania s prihliadnutím na kontrolné zistenia uložená v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

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 prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnuteľný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené teda bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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.