

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/0015/02/2021

Dňa: 23.06.2021

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: ANDREA SHOP, s.r.o.
sídlo: Galantská cesta 5855/22, Dunajská Streda 929 01
IČO: 36 277 151

na základe kontroly vykonanej dňa 04.01.2021, 09.02.2021 a 29.03.2021 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava za účelom prešetrenie podnetov spotrebiteľov zaevidovaných pod č. 360/2020, č. 406/2020, č. 751/2020 a č. 19/2021,

pre porušenie:

- a) zákaz predávajúceho používať nekalú obchodnú prax, ak je v rozpore s požiadavkou odbornej starostlivosti a zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1 a ods. 4, § 8 ods. 1 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 – prešetrením podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 406/2020 bolo zistené, že spotrebiteľ si na základe objednávky č. 2019336178 zo dňa 14.06.2020 objednal u predávajúceho výrobok - 3 ks ELEKTROLUX FILTER TYP 150/7256 (ART 25238), pričom v objednávke boli uvedené skladom 2 ks daného výrobku. Dňa 18.06.2020 sa spotrebiteľ telefonicky informoval u predávajúceho o termíne dodania výrobku. Zamestnancom predávajúceho bol spotrebiteľ informovaný o tom, že dodanie objednávky bolo pozdržané z dôvodu, že chýba 1 ks filtra a čakajú na jeho naskladnenie. Dňa 29.06.2020 predávajúci e-mailom informoval spotrebiteľa, že zamestnanec predávajúceho, ktorý s ním telefonoval o naskladnení 1 ks filtra, prehliadol skladové

zásoby, nakoľko k dispozícii nemajú ani jeden kus a z toho dôvodu bude jeho objednávka 3 ks filtrov stornovaná. Predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou na internetovej stránke www.andreshop.sk dňa 14.06.2020 uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o dostupnosti výrobku ELEKTROLUX FILTER TYP 150/7256 (ART 25238) „skladom“, čo telefonicky potvrdil aj spotrebiteľovi, následne však spotrebiteľovi výrobok nedodal a objednávku stornoval, keďže sa výrobok k dispozícii skladom nenachádzal. Konaním kontrolovanej osoby, ktoré uviedlo spotrebiteľa do omylu a zapríčinilo, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahovalo nesprávne a nepravdivé informácie, došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k dostupnosti produktu;

- b) 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. – prešetrovaním podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 751/2020 bolo zistené, že spotrebiteľ si u predávajúceho, prevádzkujúceho internetový obchod, dňa 05.11.2020 zakúpil výrobok - digestor ELECTROLUX LFU 216 X v hodnote 75,90 €. Na základe faktúry č. FV05-146998/2020 uhradil predávajúcemu sumu 75,90 € za výrobok a 1 € ako spracovateľský poplatok. Spotrebiteľ následne dňa 11.11.2020 v zákonom stanovenej lehote odstúpil od zmluvy a výrobok osobne odovzdal predávajúcemu, ktorý vrátenie výrobku potvrdil v doklade „Odstúpenie od zmluvy v rámci 14 dní“. Kontrolou na základe predložených dokladov (Výpis zo SEPA platby zo dňa 22.01.2021) bolo zistené, že predávajúci vrátil spotrebiteľovi finančné prostriedky vo výške 76,90 € až dňa 22.01.2021. Predávajúci v zákonom stanovenej lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov;**
- c) 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 – prešetrovaním podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 19/2021 bolo zistené, že spotrebiteľka si dňa 07.11.2018 zakúpila u predávajúceho výrobok APPLE IPHONE 7 32GB ROSE GOLD MN912CN/A, v hodnote 509 €. Dňa 16.10.2020 spotrebiteľka na výrobok uplatnila reklamáciu prostredníctvom reklamačného formulára na internetovej stránke predávajúceho a zároveň výrobok prostredníctvom Slovenskej pošty, a.s. zaslala na adresu uvedenú na internetovej stránke predávajúceho v časti „Reklamácie“ ANDREA SHOP, s.r.o., Galantská cesta 22, 929 01 Dunajská Streda. Dňa 17.10.2020 zamestnanec predávajúceho kontaktoval spotrebiteľku s informáciou, aby zariadenie doručila aj s kópiou dokladu o nákupe a s reklamačným protokolom na adresu predávajúceho, prípadne na odberné miesta v Bratislave alebo na predajne v Dunajskej Strede, v Šamoríne a v Šali a reklamáciu postúpiť na riešenie. Výrobok bol spotrebiteľkou na reklamáciu zaslaný dňa 16.10.2020. Podľa sledovania zásielok Slovenskej pošty, a.s. bola zásielka dňa 19.10.2020 uložená na pošte Dunajská Streda 1, pričom zásielka bola vydaná adresátovi až dňa 20.11.2020. Podľa predávajúcim predloženého Potvrdenia o prijatí reklamácie č.: 6961/2020, predávajúci predmetnú reklamáciu následne zaevidoval až dňa 30.11.2020 pod číslom 6961/2020, typ opravy: „Záručná oprava“. Podľa**

predávajúcim predloženého Vybavenia reklamácie č.: 6961/2020, bola reklamácia spotrebiteľky dňa 08.12.2020 zamietnutá, nakoľko sa už na zariadenie nevzťahovala záruka. Oneskoreným prevzatím zásielky predávajúci upieral práva spotrebiteľa na uplatnenie a riadne vybavenie 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: **1 000 €** (slovom: **jedentisíc 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: 00150221.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 04.01.2021, 09.02.2021 a 29.03.2021 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj vykonaná kontrola 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 zákona o ochrane spotrebiteľa), zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 102/2014 Z. z. a zákona č. 22/2004 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.andreashop.sk.

Prešetrením podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 406/2020 bolo zistené, že spotrebiteľ si na základe objednávky č. 2019336178 zo dňa 14.06.2020 objednal u predávajúceho výrobok - 3 ks ELEKTROLUX FILTER TYP 150/7256 (ART 25238), pričom v objednávke boli uvedené skladom 2 ks daného výrobku. Dňa 18.06.2020 sa spotrebiteľ telefonicky informoval u predávajúceho o termíne dodania výrobku. Zamestnancom predávajúceho bol spotrebiteľ informovaný o tom, že dodanie objednávky bolo pozdržané z dôvodu, že chýba 1 ks filtra a čakajú na jeho naskladnenie. Dňa 29.06.2020 predávajúci e-mailom informoval spotrebiteľa, že zamestnanec predávajúceho, ktorý s ním telefonoval o naskladnení 1 ks filtra, prehliadol skladové zásoby, nakoľko k dispozícii nemajú ani jeden kus a z toho dôvodu bude jeho objednávka 3 ks filtrov stornovaná. Predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou na internetovej stránke www.andreshop.sk dňa 14.06.2020 uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o dostupnosti výrobku ELEKTROLUX FILTER TYP 150/7256 (ART 25238) „skladom“, čo telefonicky potvrdil aj spotrebiteľovi, následne však spotrebiteľovi výrobok

nedodal a objednávku stornoval, keďže sa výrobok k dispozícii skladom nenachádzal. Konaním kontrolovanej osoby, ktoré uviedlo spotrebiteľa do omylu a zapríčinilo, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahovalo nesprávne a nepravdivé informácie, došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k dostupnosti produktu.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1 a ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje používať nekalú obchodnú praktiku, ak je v rozpore s požiadavkou odbornej starostlivosti a zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa.

V zmysle § 2 písm. p) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodnou praktikou sa rozumie konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia, vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.

V zmysle § 2 písm. u) zákona o ochrane spotrebiteľa odbornou starostlivosťou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi, alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky.

V zmysle § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

V zmysle § 7 ods. 2 písm. a), b) zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

V zmysle § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

V zmysle § 8 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte.

Účastník konania v uvedenom prípade nekalej praktiky konal v hrubom rozpore s odbornou starostlivosťou, ktorú bolo možné od neho očakávať vo vzťahu k spotrebiteľovi a jeho konanie podstatne narušovalo ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k výrobku. K narušeniu ekonomického správania spotrebiteľa došlo tým, že informácia o dostupnosti výrobku bola nesprávna. Rozpor s požiadavkou odbornej starostlivosti spočíval v tom, že účastník konania pri vyššie uvedenom výrobku uviedol do omylu spotrebiteľa nesprávnou informáciou o dostupnosti.

Prešetrením podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 751/2020 bolo zistené, že spotrebiteľ si u predávajúceho, prevádzkujúceho internetový obchod, dňa 05.11.2020 zakúpil výrobok - digestor ELECTROLUX LFU 216 X v hodnote 75,90 €. Na základe faktúry č. FV05-146998/2020 uhradil predávajúcemu sumu 75,90 € za výrobok a 1 € ako spracovateľský poplatok. Spotrebiteľ následne dňa 11.11.2020 v zákonom stanovenej lehote odstúpil od zmluvy a výrobok osobne odovzdal predávajúcemu, ktorý vrátenie výrobku potvrdil v doklade „Odstúpenie od zmluvy v rámci 14 dní“. Kontrolou na základe predložených dokladov (Výpis zo SEPA platby zo dňa 22.01.2021) bolo zistené, že predávajúci vrátil spotrebiteľovi finančné prostriedky vo výške 76,90 € až dňa 22.01.2021. Predávajúci v zákonom stanovenej lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 9 ods. 1 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.

Prešetrením podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 19/2021 bolo zistené, že spotrebiteľka si dňa 07.11.2018 zakúpila u predávajúceho výrobok APPLE IPHONE 7 32GB ROSE GOLD MN912CN/A, v hodnote 509 €. Dňa 16.10.2020 spotrebiteľka na výrobok uplatnila reklamáciu prostredníctvom reklamačného formulára na internetovej stránke predávajúceho a zároveň výrobok prostredníctvom Slovenskej pošty, a. s. zaslala na adresu uvedenú na internetovej stránke predávajúceho v časti „Reklamácie“ ANDREA SHOP, s. r. o., Galantská cesta 22, 929 01 Dunajská Streda. Dňa 17.10.2020 zamestnanec predávajúceho kontaktoval spotrebiteľku s informáciou, aby zariadenie doručila aj s kópiou dokladu o nákupe a s reklamačným protokolom na adresu predávajúceho, prípadne na odberné miesta v Bratislave alebo na predajne v Dunajskej Strede, v Šamoríne a v Šali a reklamáciu postúpiť na riešenie. Výrobok bol spotrebiteľkou na reklamáciu zaslaný dňa 16.10.2020. Podľa sledovania zásielok Slovenskej pošty, a. s. bola zásielka dňa 19.10.2020 uložená na pošte Dunajská Streda 1, pričom zásielka bola vydaná adresátovi až dňa 20.11.2020. Podľa predávajúcim predloženého Potvrdenia o prijatí reklamácie č.: 6961/2020, predávajúci predmetnú reklamáciu následne zaevidoval až dňa 30.11.2020 pod číslom 6961/2020, typ opravy: „Záručná oprava“. Podľa predávajúcim predloženého Vybavenia reklamácie č.: 6961/2020, bola reklamácia spotrebiteľky dňa 08.12.2020 zamietnutá, nakoľko sa už na zariadenie nevzťahovala záruka. Oneskoreným prevzatím zásielky predávajúci upieral práva spotrebiteľa na uplatnenie a riadne vybavenie reklamácie.

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 (každý spotrebiteľ má právo na uplatnenie reklamácie).

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčných záznamoch zo dňa 04.01.2021, 09.02.2021 a 29.03.2021. Inšpekčný záznam z kontroly vykonanej dňa 04.01.2021 bol účastníkovi konania zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 12.01.2021. Účastník konania inšpekčný záznam prevzala dňa 12.01.2021. Inšpekčný záznam z kontroly vykonanej dňa 09.02.2021 bol účastníkovi konania zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 23.02.2021. Účastník konania inšpekčný záznam prevzala dňa 23.02.2021. Inšpekčný záznam z kontroly vykonanej dňa 29.03.2021 bol účastníkovi konania zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 01.04.2021. Účastník konania inšpekčný záznam prevzala dňa 01.04.2021.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 25.05.2021 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 26.05.2021.

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.

Vo vyjadrení doručenom dňa 27.11.2020 vedúci reklamačného oddelenia účastníka konania zistené skutočnosti nespochybňuje a k inšpekčnému záznamu uvádza, že spotrebiteľ má doručený nový kus zariadenia, pričom tiež zasiela komunikáciu zo spotrebiteľom.

Vo vyjadrení doručenom dňa 29.01.2021 vedúci reklamačného oddelenia účastníka konania zistené skutočnosti nespochybňuje a k inšpekčnému záznamu uvádza, že spotrebiteľ odovzdal tovar v rámci odstúpenia od zmluvy na odbernom mieste v Bratislave, pričom potvrdzuje, že prípad nebol vybavený v lehote, nakoľko zlyhal u nich interne. Ďalej uvádza, že na základe podnetu od Inšpektorátu SOI obratom telefonoval spotrebiteľovi, aby sa ospravedlnil a postúpil uzatvorenie prípadu, pričom spotrebiteľ potvrdil príjem platby.

Vo vyjadrení doručenom dňa 01.03.2021 vedúci reklamačného oddelenia účastníka konania zistené skutočnosti nespochybňuje a k inšpekčnému záznamu uvádza, že spotrebiteľka nepostupovala v zmysle poskytnutej inštrukcie a podala zásielku ako doporučený list, pričom v čase prevzatia jej zásielky bolo zariadenie mimo záruky, avšak aj napriek tomu prijali prípad a oslovili servis v snahe pomôcť. Poukazuje na to, že v snahe o čo najlacnejšie doručenie zásielky spotrebiteľka poslala zásielku poštou, pričom pošta účastníkovi konania zásielky ako doporučený list nedoručuje. Záverom uvádza, že pri vysokých počtoch reklamácií, sa zastavovať denne na pošte nie je prípustné.

Vo vyjadrení zo dňa 03.04.2021 vedúci reklamačného oddelenia účastníka konania zistené skutočnosti nespochybňuje a k inšpekčnému záznamu uvádza, že spotrebiteľka poukazuje na nesprávnu adresu na internete, pričom na jej podnet sa odpovedalo, teda boli poskytnuté potrebné informácie. Pokiaľ však účastník konania zásielku neobdrží, nie je možné

postupovať s prípadom, nakoľko účastník konania nemá vedomosť, že nejaká zásielka bola uložená na pošte. Vedúci reklamačného oddelenia účastníka konania uvádza, že nikde nie je ani zmienka o možnosti poslať zásielku na uloženie na pošte. Záverom poukazuje na skutočnosť, že pokiaľ si spotrebiteľka objednala službu u doručovateľa, mala by túto reklamáciu uplatňovať u tohto doručovateľa.

K tomu správny orgán uvádza, že aj keď odstránenie zistených nedostatkov hodnotí pozitívne, následná náprava zistených nedostatkov nezbavuje 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 predmetným vyjadreniam správny orgán uvádza, že dôvod vzniku nedostatku hodnotí ako subjektívny, na ktorý zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať. Účastníkom konania 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. Prípadné zanedbanie pracovných povinností zamestnancom je možné zo strany predávajúceho riešiť v rámci pracovno-právnych vzťahov.

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.

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 používať nekalú obchodnú praktiku, ak je v rozpore s požiadavkou odbornej starostlivosti a zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa a zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie.

V súvislosti so zistenou nekalou obchodnou praktikou správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil jej použitie v štádiu pred samotnou kúpou výrobkov, a teda pred uzatváraním kúpnej zmluvy. Informácia o dostupnosti výrobkov musí byť pravdivá. Súčasne je potrebné uviesť, že v danom vzťahu je spotrebiteľ laikom, a práve predávajúci je tým subjektom, ktorý má konať s odbornou starostlivosťou, nakoľko sa jedná o jeho predmet podnikania a má dbať o riadne plnenie si povinností.

Použitie nekalej obchodnej praktiky je v rozpore s odbornou starostlivosťou a môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k výrobku, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Klamlivým informovaním o dostupnosti výrobku, boli porušené základné práva spotrebiteľa na jednoznačné informácie, čo by viedlo následne aj k jeho majetkovej ujme.

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. Správny orgán má za to, že oneskoreným prevzatím zásielky účastník konania upieral práva spotrebiteľa na uplatnenie a riadne vybavenie reklamácie, pričom túto skutočnosť správny orgán zohľadnil aj pri ukladaní výšky sankcie, nakoľko takéto konanie účastníka nemožno akceptovať.

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 § 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 roka, 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.

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.

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. 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 hroziacej alebo spôsobenej ujmy porušenia 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.

Rozhodujúcou skutočnosťou, ktorá bola zohľadnená pri určovaní výšky bolo taktiež nedodržanie povinnosti predávajúceho vrátiť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy finančné prostriedky, keď kontrolou

bolo zistené, že vo vyššie uvedenom prípade spotrebiteľa podnet č. 751/2020 účastník konania napriek jeho včasnému odstúpeniu od zmluvy nedodrжал povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť čiastku 76,90 €. Správny orgán považuje konanie, kedy spotrebiteľovi, po využití jeho zákonom garantovaného práva na odstúpenie od zmluvy, nie sú v zákonom stanovenej lehote vrátené všetky finančné prostriedky na ktoré má právo, za spoločensky nebezpečné konanie. Ďalej správny orgán poukazuje aj na následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že spotrebiteľ síce disponuje právom na vrátenie finančných prostriedkov, avšak reálne má tieto finančné prostriedky u seba účastník konania, ktorý si nesplnil svoju zákonnú povinnosť.

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. Rovnako správny orgán prihliadol aj na tú skutočnosť, že pokuta musí byť poznateľná v majetkovej sfére účastníka konania, teda nemôže byť pre neho zanedbateľná a nutne tak v sebe musí obsahovať aj represívnu zložku.

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 postihnutel'ný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najt'ažší 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

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