

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,
Predmestská 71, PO box 89, 011 79 ŽILINA

Číslo: P/0108/05/2020

Dňa: 02.11.2021



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 zákona 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, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov s použitím analógie legis § 41 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov

r o z h o d o l t a k t o :

účastníkovi konania: **OK karavany, s.r.o., sídlo: Vrútocká cesta 9, 038 52 Sučany**
prevádzkareň: **kontrola bola vykonaná na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (d'alej aj správny orgán)**
dátum vykonania kontroly: **dňa 9.12.2020** (doručením *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteným nedostatkom* zo dňa 8.12.2020 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) a **dňa 26.3.2021** (doručením inšpekčného záznamu zo dňa 15.1.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky)
IČO: **46 694 714**

Za spáchanie iných správnych deliktov v súbehu, a to:

1. pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

• **upierať spotrebiteľovi právo na informácie**, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo 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 (**d'alej len zákon 102/2014 Z. z.**), zo zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o elektronickom obchode**), ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *OK karavany, s.r.o., sídlo: Vrútocká cesta 9, 038 52 Sučany* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.karavaning.sk (**prevádzkovanom účastníkom konania**) **v týchto podstránkach**: *Úvodná strana* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021), *Karavan Eshop* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021), *Môj účet* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021), *Pokladňa* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021), *Košík* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021), *Reklamačný poriadok* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021), *Karavan Partál* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021), *Karavan Bazár* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021), *Karavan Servis* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021), *O nás* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021), *Opis výrobku- hrnček Camper on tour+ objednávka* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021), dňa 9.12.2020 (doručením *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteným nedostatkom zo dňa 8.12.2020* prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručky) a dňa 26.3.2021 (doručením inšpekčného záznamu zo dňa 15.1.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručky) na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina*, zistené, že **predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovom sídle) názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha podľa zákona o elektronickom obchode; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

2. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. g/ zákona č. 102/2014 Z. z.

• **oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *OK karavany, s.r.o., sídlo: Vrútocká cesta 9, 038 52 Sučany* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.karavaning.sk (**prevádzkovanom účastníkom konania**), dňa 9.12.2020 (doručením *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteným nedostatkom zo dňa 8.12.2020* prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručky) a dňa 26.3.2021 (doručením inšpekčného záznamu zo dňa 15.1.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručky) na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina*,

zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar (a to ani pri výrobku a ani v podstránkach svojho webového sídla); týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

3. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. h/ a § 3 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z.

• **oznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, a poskytnúť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 citovaného zákona alebo poskytnúť spotrebiteľovi riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 citovaného zákona, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: OK karavany, s.r.o., sídlo: Vrútocká cesta 9, 038 52 Sučany a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.karavanning.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 9.12.2020 (doručením Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteným nedostatkom zo dňa 8.12.2020 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) a dňa 26.3.2021 (doručením inšpekčného záznamu zo dňa 15.1.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a zároveň neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., ako ani poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)**

4. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. l/ zákona č. 102/2014 Z. z.

• **oznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov, ďalej len OZ), ktoré znejú:**

„§ 622

(1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

(3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

§ 623

(1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci. “, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: OK karavany, s.r.o., sídlo: Vrútocká cesta 9, 038 52 Sučany a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.karavanning.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 9.12.2020 (doručením Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteným nedostatkom zo dňa 8.12.2020 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) a dňa 26.3.2021 (doručením inšpekčného záznamu zo dňa 15.1.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

5. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. t/ zákona č. 102/2014 Z. z.

• **oznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu,** keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: OK karavany, s.r.o., sídlo: Vrútocká cesta 9, 038 52 Sučany a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.karavanning.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 9.12.2020 (doručením Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteným nedostatkom zo dňa 8.12.2020 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) a dňa 26.3.2021 (doručením inšpekčného záznamu zo dňa 15.1.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, zistené, že predávajúci neoznámil

spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) a neuviedol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania úhrnnú pokutu vo výške **500,-€**, slovom **päťsto eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01080520.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 9.12.2020 (doručením *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteným nedostatkom* zo dňa 8.12.2020 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) a dňa 26.3.2021 (doručením inšpekčného záznamu zo dňa 15.1.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky), vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie s účastníkom konania: *OK karavany, s.r.o., sídlo: Vrútocká cesta 9, 038 52 Sučany*, kontrolu na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* (z dôvodu vyhlásenej mimoriadnej situácie v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19, spôsobeným korónou vírusom SARS-CoV-2). Pri kontrole boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu a povinností pre predávajúceho:

Vychádzajúc z čl. 6 ods. 1 prvá veta Dohovoru o ochrane ľudských práv a základných slobôd, z Odporúčania výboru ministrov Rady Európy (91) pre členské štáty o správnych sankciách schváleného Výborom ministrov 13.02.1991 (**d'alej len odporúčanie o správnych sankciách**), ako aj judikatúry Európskeho súdu pre ľudské práva (napr. rozsudok Neumeister v. Rakúsko z júla 1976) trestanie za správne delikty (priestupky, správne delikty právnických osôb a správne delikty fyzických osôb – podnikateľov) musí podliehať rovnakému režimu ako trestný postih za trestné činy. Je preto nevyhnutné poskytnúť záruky a práva, ktoré sú zakotvené v Trestnom zákone a Trestnom poriadku nielen obvinenému z trestného činu, ale aj subjektu, voči ktorému je vyvodzovaná administratívna zodpovednosť, čo napokon vyplýva aj zo zásady č. 6 odporúčania o správnych sankciách, podľa ktorej je nevyhnutné v rámci správneho konania vo veciach správnych sankcií, poskytovať okrem záruk spravodlivého správneho konania v zmysle rezolúcie (77) 31, aj pevne zavedené záruky v trestnom konaní. Nemožno pritom opomenúť, že hranice medzi trestnými deliktami, za ktoré ukladá trest súd a správny deliktami, za ktoré ukladajú sankcie správne orgány, sú určené prejavom vôle zákonodarcom a nie sú odvodené prirodzeno-právnymi princípmi.

V administratívno-právnom trestaní treba rešpektovať Odporúčanie výboru ministrov (Rady Európy (91) z 13.02.1991 (relative aux sanctions administratives), podľa ktorého pre ukladanie administratívnych sankcií platia analogicky zásady ukladania sankcií trestných s tým, že správny (administratívny) postih protiprávneho chovania možno uplatniť len v primeranej lehote.

Keďže administratívne trestanie má aj podľa štrasburskej judikatúry trestnoprávny charakter, treba vychádzať z Ústavy Slovenskej republiky (čl. 50) a analogicky aj zo zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov (**d'alej len Trestný zákon**).

Na rozdiel od Trestného zákona právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov a iných správnych deliktov, postup správnych orgánov pri postihu za súbeh deliktov neupravujú. Pri súbehu iných správnych deliktov pri nedostatku špeciálnej úpravy je potrebné použiť „*analogiae legis*“ tzv. absorpčnú zásadu. Jej podstata tkvie v absorpcii sadziieb (teda prísnejší trest pohlcuje miernejší). Zbiehajúce delikty sú tak postihnuté len trestom určeným pre najťažší z nich, čo pri rovnakých sadzbách pokút znamená, že správny orgán posúdi závažnosť deliktu a úhrnný trest uloží podľa sadzby za najzávažnejší z týchto deliktov, závažnosť pritom treba posudzovať predovšetkým s ohľadom na charakter individuálneho objektu deliktu, čiže záujem, proti ktorému delikt smeruje a ku ktorému je ochrana právnym predpisom určená.

V tomto smere je jednotná aj judikatúra Najvyššieho súdu Slovenskej republiky, podľa ktorej sa uvedené princípy v správnom trestaní v plnom rozsahu aplikujú a podľa ktorej trestanie za správne delikty a iného správne delikty musí podliehať rovnakému režimu ako trestný postih za trestné činy.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci upierať spotrebiteľovi právo na informácie.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *OK karavany, s.r.o., sídlo: Vrútocká cesta 9, 038 52 Sučany* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.karavaning.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach: *Úvodná strana* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021), *Karavan Eshop* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021), *Môj účet* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021), *Pokladňa* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021), *Košik* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021), *Reklamačný poriadok* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021), *Karavan Partál* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021), *Karavan Bazár* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021), *Karavan Servis* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021), *O nás* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021), *Opis výrobku- hrnček Camper on tour+ objednávka* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021), dňa 9.12.2020 (doručením *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteným nedostatkom zo dňa 8.12.2020* prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) a dňa 26.3.2021 (doručením inšpekčného záznamu zo dňa 15.1.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina*, zistené, že predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovom sídle) názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha podľa zákona o elektronickom obchode, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na informácie**. Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci **dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**.

Podľa § 3 ods. 1 písm. g/ zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o lehote, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *OK karavany, s.r.o., sídlo: Vrútocká cesta 9, 038 52 Sučany* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.karavaning.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 9.12.2020 (doručením *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteným nedostatkom zo dňa 8.12.2020* prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) a dňa 26.3.2021 (doručením inšpekčného záznamu zo dňa 15.1.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina*, zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o lehote, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar** (a to ani pri výrobku a ani v podstránkach svojho webového sídla). Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

Podľa § 3 ods. 1 písm. h/ zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.. Podľa § 3 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. sa informačná povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. h/ citovanej právnej úpravy považuje za splnenú aj vtedy, ak predávajúci poskytne spotrebiteľovi riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 tohto zákona. Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *OK karavany, s.r.o., sídlo: Vrútocká cesta 9, 038 52 Sučany* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.karavaning.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 9.12.2020 (doručením *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteným nedostatkom zo dňa 8.12.2020* prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) a dňa 26.3.2021 (doručením inšpekčného záznamu zo dňa 15.1.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina*, zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému**

prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, jako aj povinnosť a poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., alebo poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného právneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

Podľa § 3 ods. 1 písm. l/ zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ, ktoré znejú:

„§ 622

(1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

(3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

§ 623

(1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.“

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *OK karavany, s.r.o., sídlo: Vrútocká cesta 9, 038 52 Sučany* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.karavaning.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 9.12.2020 (doručením *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteným nedostatkom* zo dňa 8.12.2020 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) a dňa 26.3.2021 (doručením inšpekčného záznamu zo dňa 15.1.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina*, zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

Podľa § 3 ods. 1 písm. t/ zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *OK karavany, s.r.o., sídlo: Vrútocká cesta 9, 038 52 Sučany* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.karavanning.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 9.12.2020 (doručením *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteným nedostatkom* zo dňa 8.12.2020 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) a dňa 26.3.2021 (doručením inšpekčného záznamu zo dňa 15.1.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina*, zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov), ako aj povinnosť uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

S ohľadom na spomenuté princípy správneho trestania, ktoré musia zodpovedať trestaniu v trestnom práve, správny orgán zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. posúdil ako súbeh správnych deliktov, pritom podľa trestnoprávnej teórie ide o súbeh trestných činov vtedy, ak ten istý páchatel' spácha dva alebo viac trestných činov pred tým, ako bol za niektorý z nich odsúdený súdom prvého stupňa, a pokiaľ nezanikla trestnosť niektorého z nich, a predávajúcemu uložil, z hľadiska hmotnoprávnych účinkov súbehu, úhrnnú pokutu za správny delikt najprísnejšie postihnuteľný, a to za správny delikt podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa absorpčnej zásady, ktorá sa v trestnom práve uplatňuje pri trestaní zbíhajúcich sa trestných činov. Najprísnejšie postihnuteľný správny delikt je delikt, za ktorý možno uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Pri rovnakej sadzbe pokút správny orgán uloží úhrnnú sankciu podľa toho ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na najzávažnejší delikt.

Správny orgán posúdil ako najzávažnejšie porušenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko z hľadiska dôsledkov zistených nedostatkov toto porušenie mohlo priamo zasiahnuť do práv spotrebiteľov, a to porušením zákazu upierať spotrebiteľovi právo na informácie, konkrétne neuvedením údajov o *názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha*.

Aplikácia absorpčnej zásady je uplatňovaná v prospech účastníka konania, pretože uložením úhrnnej sankcie sa sleduje primeranosť postihu, nakoľko uplatnenie kumuláčnej (sčítacej) zásady by mohlo viesť k neúmerne vysokej pokute.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa-**OK karavany, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 22.9.2021, s doručením do jeho aktivovanej elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 8.10.2021 (márnym uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Dňa 15.12.2020 bolo správne mu orgánu, prostredníctvom e-mailu, od účastníka konania doručené vyjadrenie, v ktorom tento uviedol, že na stránke má uvedený reklamačný poriadok s reklamačným formulárom a aj obchodné podmienky s údajmi, vytykanými správnym orgánom ako neposkytnuté spotrebiteľom, a zaslal link na reklamačný poriadok, obchodné podmienky a caravan-eshop. Dňa 7.4.2021 bolo správne mu orgánu, prostredníctvom e-mailu, od účastníka konania doručené ďalšie vyjadrenie, v ktorom uviedol, že skutočnosti definované v inšpekčnom zázname berie na vedomie a v prílohe zaslal obchodné podmienky s doplnením poučenia v zmysle OZ.

Správny orgán neviní účastníka konania za chýbajúci reklamačný formulár (alebo chýbajúci reklamačný poriadok, ktorý sa v čase posudzovania webového sídla na ňom nachádzal) alebo chýbajúce obchodné podmienky na jeho webovom sídle, ale ako porušenie zákona konštatuje neposkytnutie informácií, špecifikovaných vo výroku rozhodnutia, pričom v čase posudzovania webového sídla účastníka konania sa na ňom žiadne obchodné podmienky nenachádzali, čo preukazuje printscreen daného webu, zaslaný účastníkovi konania dňa 23.3.2021 a doručený do jeho elektronickej schránky dňa 26.3.2021 (na základe elektronickej doručky) ako príloha k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.1.2021. V zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Následné odstránenie nedostatkov teda nie je možné definovať ako liberačný dôvod zo zisteného nezákonného skutkového stavu vecí. Pre zadeklarovanie porušenia zákona je postačujúci potenciálny možný vznik ujmy na strane spotrebiteľa neposkytnutím mu zákonných informácií ako súčasť spotrebiteľskej zmluvy. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností a zákazov, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. V tomto slova zmysle je právne nevýznamné, či boli zistené nedostatky spôsobené úmyselne alebo z nebanlivosti. Správny orgán sa pri rozhodovaní o uložení sankcie musel pridržať gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správne mu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností a zákazov ustanovených týmto zákonom, samozrejme s prihliadnutím na vývoj pandemickej situácie v SR z dôvodu ochorenia COVID-19, a zároveň berúc do úvahy rozsah zistených nedostatkov v počte 5 a ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu, t. j. spotrebiteľa, ktorého práva boli, ohrozené.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie OK karavany, s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz upierať spotrebiteľovi právo na informácie.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazov a povinností, spôsob a následky porušenia zákazov a povinností, spočívajúcich v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorého upieral spotrebiteľovi právo na informácie, keď v informáciách tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, v rozhodnom období, neuviedol zákonné informácie v podobe názvu a adresy orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha. Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na informácie a potenciálne aj práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, keď údaje o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha patria medzi základné údaje pri zmluve uzatvárajúcej na diaľku, ktoré musí spotrebiteľ dostať vždy, tak ako to stanovuje zákonodárca, a ktoré majú podstatný vplyv na jeho ochranu. Absenciou vyššie uvedených informácií bola spotrebiteľovi sťažená možnosť obrátiť sa na príslušný orgán kontroly v prípade potreby a tým by mu potenciálne mohla vzniknúť ujma, čo nemožno považovať za nezávažné porušenie zákona. Neinformovaním spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, o dodacej lehote objednaného výrobku, o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, o nárokoch podľa OZ v prípade výskytu vady na výrobku a následného uplatnenia reklamácie, ako ani o podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, nemal spotrebiteľ k dispozícii jednoznačný časový údaj, kedy mu výrobok bude dodaný, zároveň mu mohlo byť sťažené, prípadne i znemožnené, uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy i práva zo zodpovednosti za vady výrobku, a taktiež nemusel využiť finančne nenáročný mimosúdny spôsob riešenia sporov online medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi. Správny orgán berie predmetné ako príťažujúce okolnosti. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté. Informácie uvedené na webovom sídle predávajúceho, tvoriace súčasť spotrebiteľskej zmluvy, neobsahujúce zákonné formulácie, boli poskytnuté značnému počtu spotrebiteľov.

Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti. Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu informovania o nákupných podmienkach a o práve na odstúpenie od zmluvy i o práve zo zodpovednosti za vady výrobku, čo mohlo spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti stanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

Pri stanovení výšky sankcie boli zohľadnené všetky vyjadrenia účastníka konania, vrátane skutočnosti, že boli odstránené všetky zistené nedostatky, ako i fakt, že porušenie zákona bolo u predávajúceho, pri aplikácii absorpčnej zásady, postihované po prvý krát.

Ukladanie pokút za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), v ktorom správny orgán v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku pokuty je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu.

Správny orgán pri vyrubení výšky postihu zohľadnil najmä fakt, že v súčasnej situácii je potrebné prihliadnuť na vývoj pandemickej situácie v SR a následný ekonomický dopad na podnikateľský subjekt, ktorý v období trvania karanténneho stavu nemohol produkovať žiadaný zisk. Napriek tomu, že uložená sankcia má byť výrazná a odradzujúca od ďalšieho porušovania zákona, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bola uložená v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jej určenie, vrátane charakteru protiprávneho konania, závažnosti porušenia povinností a zákazov a spôsobu a následkov porušenia predmetných zákazov a povinností, ako aj vývoj mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19, spôsobeným korona vírusom SARS-CoV-2.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj výšku pokuty odôvodnil tak, že aplikoval pravidlá pre ukladanie úhrnného trestu, t. j. uložil pokutu za viaceré delikty v zmysle ustanovení vzťahujúcich sa na iný správny delikt najprísnejšie postihnuteľný.

POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,
Predmestská 71, PO box 89, 011 79 ŽILINA

Číslo: P/0069/05/2021

Dňa: 12.11.2021



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e), 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 zákona 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 (**d'alej len zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu**), § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o správnom konaní**)

r o z h o d o l t a k t o :

účastníkovi konania: **INSPE, s.r.o., sídlo: Trojičné námestie 178/1, 027 44 Tvrdošín**

prevádzkareň: kontrola vykonaná na **Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (d'alej aj správny orgán)**

dátum vykonania kontroly: **dňa 31.03.2021 (doručením spísaného inšpekčného záznamu zo dňa 11.03.2021)** na základe Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia zo dňa 05.02.2021 doručeného dňa 09.02.2021

IČO: **36 804 851**

Za spáchanie iných správnych deliktov v súbehu, a to:

1. pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

- **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov**, keď kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo 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 (**d'alej len zákon 102/2014 Z. z.**), zo zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode, v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o elektronickom obchode**), ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *INSPE, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.lekareninspe.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach (ktoré boli v deň 10.12.2020 vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj): *Úvodná stránka* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021), *wishlist* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021), *prihlásenie* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021), *Kontakt* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021), *Lekáreň Tvrdošín* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021), *Možnosti dopravy a platby* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021), *Obchodné podmienky* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021), *Ochrana osobných údajov* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021), *Adventný kalendár* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021), *Opis výrobku* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021), *Objednávka výrobku* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.lekareninspe.sk, dňa 11.03.2021 na správnom orgáne zistené, že v *Obchodných podmienkach* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021, **d'alej len OP**) v článku *Reklamačný poriadok* v odseku 2. *Odstúpenie od zmluvy – vrátenie celej zásielky* bolo uvedené: „...*Bez udania dôvodu nám môžete vrátiť celú objednávku do 7 dní...*“, keď zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje spotrebiteľovi právo odstúpiť od zmluvy v zákonnej lehote **14 dní** od prevzatia tovaru, z čoho vyplýva, že vymienenie si zo strany predávajúceho kratšej lehoty (7 dní namiesto 14 dní) na využitie práva na odstúpenie od zmluvy môže dôvodne viesť k vzniku majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa a je porušením vyššie uvedeného zákazu

2. pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

-**upierať spotrebiteľovi právo na informácie**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *INSPE, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.lekareninspe.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) dňa 11.03.2021 na správnom orgáne zistené, že predávajúci neposkytol informáciu o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha podľa zákona o elektronickom obchode

3. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z.

- **oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a poskytnúť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 citovaného zákona alebo poskytnúť spotrebiteľovi riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 citovaného zákona**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *INSPE, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane

informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.lekareninspe.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) dňa 11.03.2021 zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a neposkytol formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 citovaného zákona ani riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 citovaného

4. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z.

- oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb., ďalej len OZ), ktoré znejú:

„§ 622

(1) *Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.*

(2) *Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.*

(3) *Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.*

§ 623

(1) *Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.*

(2) *Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.*“, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *INSPE, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.lekareninspe.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) dňa 11.03.2021 na správnom orgáne zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania **úhrnnú pokutu** vo výške **300,-€, slovom tristo eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00690521.

O d ô v o d n e n i e

Kontrolou vykonanou Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj na základe Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia zo dňa

05.02.2021 (s jeho doručením do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 09.02.2021 na základe elektronickej doručky) a na základe spísaného *inšpekčného záznamu zo dňa 11.03.2021* na orgáne dozoru (s doručením do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 31.03.2021 márnym uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) s právnickou osobou – spoločnosťou: **INSPE, s.r.o., sídlo: Trojičné námestie 178/1, 027 44 Tvrdošín, IČO: 36 804 851** boli v súvislosti s posúdením webového sídla www.lekareninspe.sk (ktorého je prevádzkovateľom) zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazov a povinností pre predávajúceho:

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickej obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *INSPE, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.lekareninspe.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach (ktoré boli v deň 10.12.2020 vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj): *Úvodná stránka* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021), *wishlist* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021), *prihlásenie* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021), *Kontakt* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021), *Lekárň Tvrdošín* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021), *Možnosti dopravy a platby* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021), *Obchodné podmienky* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021), *Ochrana osobných údajov* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021), *Adventný kalendár* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021), *Opis výrobku* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021), *Objednávka výrobku* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.lekareninspe.sk, dňa 11.03.2021 na správnom orgáne zistené, že v *OP* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021) v článku *Reklamačný poriadok* v odseku 2. *Odstúpenie od zmluvy – vrátenie celej zásielky* bolo uvedené: „...Bez udania dôvodu nám môžete vrátiť celú objednávku do 7 dní...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje spotrebiteľovi právo odstúpiť od zmluvy v zákonnej lehote 14 dní od prevzatia tovaru, z čoho vyplýva, že vymienenie si zo strany predávajúceho kratšej lehoty (7 dní namiesto 14 dní) na využitie práva na odstúpenie od zmluvy môže dôvodne viesť k vzniku majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa a je porušením vyššie uvedeného zákazu.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci upierať spotrebiteľovi právo na informácie.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickej obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *INSPE, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.lekareninspe.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) dňa 11.03.2021 na správnom orgáne zistené, že predávajúci neposkytol informáciu o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha podľa zákona

o elektronickom obchode, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierat' spotrebiteľovi právo na informácie**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy. V zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Zároveň je predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.. Podľa § 3 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. sa informačná povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. h) citovanej právnej úpravy považuje za splnenú aj vtedy, ak predávajúci poskytne spotrebiteľovi riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 tohto zákona.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *INSPE, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.lekareninspe.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 11.03.2021 na správnom orgáne zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., alebo poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.**

Podľa § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ, ktoré znejú:

„§ 622

(1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

(3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

§ 623

(1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci. “

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy

uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *INSPE, s.r.o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.lekareninspe.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 11.03.2021 na správnom orgáne zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ.**

Správny orgán uvádza, že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania, keďže správny orgán zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. posúdil ako súbeh správnych deliktov. Predávajúcemu bola uložená úhrnná pokuta za správny delikt najprísnejšie postihnuteľný, teda za delikt, za ktorý možno uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa toho ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na najzávažnejší delikt. Vzhľadom na uvedené, bola v danom prípade uložená pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Aplikácia absorpčnej zásady je uplatňovaná v prospech účastníka konania, nakoľko uložením úhrnnej sankcie sa sleduje primeranosť postihu, nakoľko uplatnenie kumulačnej (sčítacej) zásady by mohlo viesť k neúmerne vysokej pokute.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa – **INSPE, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 06.10.2021 (s doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 22.10.2021 márnym uplynutím úložnej lehoty), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Dňa 15.02.2021 bolo správnenému orgánu prostredníctvom portálu www.slovensko.sk doručené *Vyjadrenie*, v ktorom účastník konania uvádza, že do OP doplnil názov a adresu orgánu dozoru, ktorému jeho činnosť podlieha. Ďalej uvádza, že v OP bola uvedená doba vrátenia tovaru 7 dní, z dôvodu, že vrátenie liekov a zdravotníckych pomôcok je možné do 7 dní v zmysle zákona č. 362/2011 Z. z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ďalej v texte bola uvedená doba na vrátenie 14 dní, ako aj že vykonal nápravu a celé OP upravil v zmysle zákona. V závere konštatuje, že doplnil reklamačný protokol, formulár na odstúpenie od zmluvy, reklamačný formulár a rozšíril OP o požadované poučenia pre spotrebiteľa. Prílohou vyjadrenia boli OP, reklamačný protokol, reklamačný formulár a formulár na odstúpenie od zmluvy.

Uvedené vyjadrenie účastníka konania zároveň predstavuje aj vysvetlivku k inšpekčnému záznamu zo dňa 11.03.2021.

K vyjadreniu účastníka konania správny orgán uvádza, že účastník konania svojím vyjadrením zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Skutočnosť, že došlo k odstráneniu zistených nedostatkov, správny orgán hodnotí kladne a zároveň uvádza, že v zmysle § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správnu orgánu dozoru. Následné odstránenie nedostatkov teda nie je možné definovať ako liberačný dôvod zo zisteného nezákonného skutkového stavu veci. Ku tvrdeniu účastníka konania, v ktorom poukazuje na ustanovenie zákona č. 362/2011 Z. z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, správny orgán konštatuje, že účastník konania prostredníctvom svojho webového sídla ponúka nielen lieky a zdravotnícke pomôcky, uvedené preukazuje aj príloha č. 11

inšpekčného záznamu zo dňa 11.03.2021, ktorej predmetom je objednávka výrobku – *MAM obal na cumle* v predajnej cene 6,22,-€ a konštatuje, že účastník konania ako predávajúci je nositeľom absolútnej objektívnej zodpovednosti za dodržiavanie zákazov ako aj povinností, ktoré pre neho zo zákona o ochrane spotrebiteľa vyplývajú, a to bez ohľadu na mieru subjektívneho zavinenia z akéhokoľvek dôvodu, ako i okolnosti prípadu. Na margo vyjadrenia účastníka konania, v ktorom poukazuje na skutočnosť, že ďalej v texte sa nachádzala lehota 14 dní, správny orgán uvádza, že v článku *Reklamačný poriadok* v odseku 2 *Odstúpenie od zmluvy – vrátenie celej zásielky* bola uvedená lehota 14 dní, ale v súvislosti s vrátením peňazí spotrebiteľovi, po jeho zákonom využití práva na odstúpenie od zmluvy a správny orgán viní účastníka konania za vymienenie si kratšej lehoty na využitie práva na odstúpenie od zmluvy. Vychádzajúc preto pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností a zákazov ustanovených týmto zákonom, vydáva správny orgán enuciát v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa. Vzhľadom na uvedené, tak tvrdenia uvedené vo vyjadrení účastníka konania nie sú liberačným dôvodom zo zisteného porušenia zákona a nemajú vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistený protiprávny skutkový stav.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona o správnom konaní mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, no toto právo nevyužil.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie INSPE, s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a právo na informácie.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazov a povinností, spôsob a následky porušenia zákazov a povinností, spočívajúcich v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazov zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých upieral spotrebiteľovi právo na informácie a právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, keď v informáciách tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, uvádzal viaceré so zákonom nesúladné podmienky, a to v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy, keď si jednostranne vymienil kratšiu lehotu na využitie práva na odstúpenie od zmluvy, a to 7 dní namiesto zákonných 14 dní a neinformovaním spotrebiteľa o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na informácie a práva na ochranu jeho ekonomických záujmov.

K naplneniu dikcie ustanovenia o zákaze upierania spotrebiteľovi práva na ochranu jeho ekonomických záujmov došlo vymienením si zo strany predávajúceho kratšej lehoty (7 dní namiesto zákonných 14 dní) na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy.

Absenciu údajov o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha, nemožno považovať na nezávažné porušenie zákona, keďže na strane spotrebiteľa môže vzniknúť potencionálna škoda neposkytnutím mu informácií o príslušnom orgáne kontroly, na ktorý sa môže v prípade potreby obrátiť.

K upretiu práva na informácie došlo tým, že účastník ako predávajúci neinformoval spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie o poučení o nárokoch spotrebiteľa podľa § 622 a 623 OZ pri uplatnení reklamácie, čím by mu zjednodušil postup pri uplatnení dotknutého práva a neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy, ako ani poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, čím by uľahčil spotrebiteľovi uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy. Správny orgán na základe uvedeného berie vyššie zadefinované nedostatky, ako priťažujúce okolnosti.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán zohľadnil i tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností a dodržiavanie zákazov tak, ako to určuje zákon o ochrane spotrebiteľa. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti stanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

Pri stanovení výšky sankcie bolo zohľadnené vyjadrenie účastníka konania, vrátane odstránenia zistených nedostatkov, ako aj skutočnosť, že porušenie zákona bolo u predávajúceho, pri aplikácii absorpčnej zásady, postihované po prvý krát.

Správny orgán pri vyrubení výšky postihu zohľadnil najmä fakt, že v súčasnej situácii je potrebné prihliadnuť na vývoj pandemickej situácie a následný ekonomický dopad na podnikateľský subjekt, ktorý v období trvania karanténneho stavu nemohol produkovať žiadaný zisk. Napriek tomu, že uložená sankcia má byť výrazná a odradzujúca od ďalšieho porušovania zákona, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bola uložená v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jej určenie, vrátane charakteru protiprávneho konania, závažnosti porušenia povinnosti a zákazov a spôsobu a následkov porušenia predmetných zákazov a povinnosti, ako aj vývoj mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19 spôsobeným korona vírusom SARS-CoV-2.

Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj výšku pokuty odôvodnil tak, že aplikoval pravidlá pre ukládanie úhrnného trestu, t. j. uložil pokutu za viaceré delikty v zmysle ustanovení vzťahujúcich sa na iný správny delikt najprísnejšie postihnuteľný.

POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu SOI v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Toto rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,
Predmestská 71, PO box 89, 011 79 ŽILINA

Číslo: P/0077/05/2021

Dňa: 12.11.2021



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e), 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 zákona 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 (**d'alej len zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu**), § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o správnom konaní**)

r o z h o d o l t a k t o:

účastníkovi konania: **Oresi Slovakia s. r. o., sídlo: Gen. M. R. Štefánika 7263/6, 911 01 Trenčín**

prevádzkareň: **ORESI, Námestie A. Hlinku 7B, OC Mirage, Žilina**

dátum vykonania kontroly: **dňa 22.06.2021**

IČO: **44 852 550**

1. pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci po určení spôsobu vybavenia reklamácie, reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou zo dňa 22.06.2021 vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania, pri šetrení spotrebiteľského podnetu P- 373/2021 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie uplatnenej spotrebiteľom dňa 05.04.2019 predávajúci **nedodržel zákonom stanovenú maximálnu lehotu 30 dní**

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania **pokutu** vo výške **500,-€**, **slovom päťsto eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00770521.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.06.2021 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *ORESI, Námestie A. Hlinku 7B, OC Mirage, Žilina* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho, resp. poskytovateľa služieb:

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.

Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane sa pod pojmom vybavenie reklamácie rozumie *ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.*

Účastník konania ako predávajúci, resp. poskytovateľ služieb nezabezpečil dodržanie vyššie uvedených povinností, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P- 373/2021, u účastníka konania-u predávajúceho- poskytovateľa služieb: **Oresi Slovakia, s.r.o., sídlo: Gen. M. R. Štefánika 7263/6, 911 01 Trenčín** v prevádzkarni: *ORESI, Námestie A. Hlinku 7B, OC Mirage, Žilina*, dňa 22.06.2021 zistené, že spotrebiteľka uzavrela s predávajúcim, poskytovateľom služby a zhotoviteľom diela kúpnu zmluvu č. 24-07-1_17_000029 zo dňa 28.01.2017 na *typ kuchyne MAGIQ, typ dvierok L-64* na sumu 1961,63,-€, s vystavením zálohovej faktúry č. ZF_24-07-01_17_000029 (uhradená dňa 04.03.2017 na základe dokladu o úhrade z ERP) a faktúry (daňový doklad) k objednávke č. ZF_24-07- _17_000029 (uhradená dňa 02.05.2021 na základe dokladu o úhrade z ERP). Spotrebiteľke bolo dielo odovzdané dňa 02.05.2017 na základe protokolu o odovzdaní montáže.

Dňa 05.04.2019 si spotrebiteľka prostredníctvom e-mailu na emailovú adresu predávajúceho uplatnila reklamáciu, pričom ako vadu uviedla: „*Linka je namontovaná v tvare L a práve tento spoj sa začína rozliepať. Taktiež zasunutie kuchynskej linky pod vrchnou doskou je na jednej strane nedostatočné (rozdiel cca o 1 cm oproti druhej strane)*“. Predávajúci reklamáciu prijal dňa 25.04.2019 a zaevidoval pod číslom RMA19000417. Predávajúci časť predmetnej reklamácie (tykajúcej sa spoju) vybavil dňa 23.05.2019 podľa dokladu o vybavení reklamácie – *Reklamačný protokol RMA19000417* zamietnutím, o čom spotrebiteľku informoval e-mailom zo dňa 23.05.2019, a pri časti predmetnej reklamácie (tykajúcej sa zasunutia kuchynskej linky) v reklamačnom protokole uviedol: „*posunuté skrinky pod pracovnou doskou. Pre správne posúdenie reklamácie bude vykonaná obhliadka technikom*“. Obhliadka technikom bola vykonaná dňa 06.06.2019, predávajúci následne vybavil danú časť reklamácie až dňa 22.07.2020 zamietnutím, o čom spotrebiteľku informoval e-mailom zo dňa 22.07.2020.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa – **Oresi Slovakia s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 15.10.2021 (s doručením do jeho aktivovanej elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 18.10.2021 na základe elektronickej doručenký), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.06.2021 osoba prítomná pri kontrole – vedúci prevádzky p. P. K. uviedol, že inšpekčný záznam osobne prevzal a pri kontrole bola prítomný.

Dňa 26.10.2021 bolo správne orgánu, prostredníctvom e-mailu bez autorizácie, doručené od manažéra oddelenia kvality a zákazníckeho servisu, bez plnomocenstva na konanie v mene účastníka konania, vyjadrenie, v ktorom uvádza, že reklamácia bola spotrebiteľkou uplatnená formou e-mailu dňa 05.04.2019, následne bola spracovaná do evidencie a bola odoslaná informácia o prijatí spotrebiteľke dňa 25.04.2019. Reklamácia v predmete spoja pracovných dosiek bola vybavená dňa 23.05.2019 zamietnutím a v predmete ustálenia spodných skriní voči prednej hrane pracovnej dosky bola vybavená dňa 23.05.2019 určením nutnej obhliadky stavu. Obhliadka technikom bola uskutočnená dňa 06.06.2019 so záverom možnej opravy ustálenia spodných skriní s naplánovaním demontáže a nutného materiálu. Ďalej vo svojom vyjadrení vysvetľuje príčiny vzniku nedostatkov a priznáva, že pri evidencii a následnom riešení daného prípadu zlyhal ľudský faktor, a teda reklamácia nebola vybavená v rámci zákonom stanovenej lehoty. Následne konštatuje, že po obhliadke zo dňa 06.06.2019 bolo reagované zo strany koordinátora až na dopyt spotrebiteľky dňa 18.02.2020, ktorý sa ospravedlnil e-mailom za opomenutie informovať spotrebiteľku po obhliadke. Uvádza, že následne objednal na ich náklady materiál nutný pre nové ustálenie zostavy a práve na tento účel je proforma založená reklamácia s evidenčným číslom RMA2000213 zo dňa 26.02.2020 a následná obhliadka technikom bola vykonaná až dňa 17.07.2020, uvedený čas obhliadky zdôvodňuje výrobnou chybou na objednanom materiáli a potrebou zadania novej objednávky, práceneschopnosťou technika, taktiež pandemiou, ako aj zmenou telefónneho čísla spotrebiteľky. V závere svojho vyjadrenia konštatuje, že so závermi opísanými v inšpekčnom zázname zo dňa 11.03.2021 a v oznámení o začatí správneho konania sa plne stotožňuje s výnimkou uvedenia dátumu obhliadky (dňa 17.07.2020), pričom bola reálne vykonaná dňa 06.06.2019. Lútuje, že súbehom viacerých okolností sa vybavenie reklamácie komplikovalo a považuje za nutné dodať, že komplikácie neboli jeho cieľom miereným voči spotrebiteľke a verí, že na uvedené skutočnosti bude prihliadnuté pri ukladaní sankcie. Prílohou vyjadrenia bol záznam obhliadajúceho technika zo dňa 06.06.2019.

Podľa § 19 ods. 1 zákona o správnom konaní možno podanie urobiť písomne v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe, alebo ústne do zápisnice. Podanie vo veci samej urobené v elektronickej podobe bez autorizácie podľa osobitného predpisu o elektronickej podobe výkonu verejnej moci treba do troch pracovných dní doplniť v listinnej podobe, v elektronickej podobe autorizované podľa osobitného predpisu o elektronickej podobe výkonu verejnej moci, alebo ústne do zápisnice. Správny orgán na dodatočné doplnenie podania nevyzýva. Ak osobitný predpis ustanovuje povinnosť použiť na podanie určený formulár, podanie možno urobiť len použitím takého formulára. Správny orgán konštatuje, že predmetné podanie nebolo doplnené.

Na základe tejto skutočnosti, t. j. nedoplnenia daného podania-vyjadrenia, ho správny orgán, s poukazom na vyššie citované ustanovenie § 19 ods. 1 zákona o správnom konaní, nebol povinný akceptovať, no prihliadnuc na skutočnosti uvedené vo vyjadrení a predloženie dokladu, ktorý nebol správne orgánu známy pred začatím správneho konania, dotknuté vyjadrenie zobral do úvahy.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za kontrolou zistené porušenie zákona účastník konania v plnej miere zodpovedá. Správny orgán akceptoval námietku týkajúcu sa dátumu obhliadky, nakoľko doklad – záznam obhliadajúceho technika zo dňa 06.06.2019 nebol správne orgánu známy v čase spísania oznámenia o začatí správneho konania a po oboznámení sa s daným dokladom správny orgán prehodnotil skutkový stav veci, keďže v oznámení o začatí správneho konania uviedol ako dátum obhliadky 17.07.2020, ktorý v uvedenom čase vyplýval z predložených dokladov. V ostatnom zistený skutkový stav ostáva nezmenený.

V súvislosti so správnym konaním vedeným pre vyššie uvedené kontrolné zistenia správny orgán dodáva, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon o ochrane spotrebiteľa a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej rozhodovacej činnosti súdov v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25.01.2017. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinnosti, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľským podnetom evidovaným pod číslom P-373/2021, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 22.06.2021, vyjadrením manažéra oddelenia kvality a zákazníckeho servisu, predloženými dokladmi a uložil

účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, z rozsahu a významu zisteného nedostatku, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán so žiadosťou o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **Oresi Slovakia s.r.o.**, v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 vyššie citovanej právnej úpravy, **povinná** vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Tým bol porušený § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinnosti predávajúceho – poskytovateľa služieb bolo objektívne preukázané.

Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav vecí, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Pri určovaní výšky pokuty bolo **v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa** prihliadnuté na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Zákon o ochrane spotrebiteľa ustanovil maximálnu lehotu na vybavenie reklamácie 30 dní. Pokiaľ predávajúci nevie túto lehotu dodržať, má sa za to, že výrobok je neopraviteľný a spotrebiteľovi prislúchajú rovnaké práva, ako pri neodstrániteľných vadách výrobku. Je potrebné osobitne zdôrazniť, že za vybavenie reklamácie je možné akceptovať len také konanie, ktoré je súladné s § 2 písm. m) vyššie citovanej právnej úpravy. Iné odlišné konanie predávajúceho nie je možné považovať za vybavenie reklamácie.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona.

Ďalej správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv mimosúdne formou alternatívneho riešenia sporu, súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán zohľadnil spôsob, akým účastník konania v danom prípade ukončil reklamačné konanie a tiež to, že nevybavením reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie tak predávajúci nevybavil reklamáciu riadne v súlade so zákonom a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania predávajúceho spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán zohľadnil i tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci-poskytovateľ služby, ktorý predáva výrobky a poskytuje služby konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Účastník konania ako predávajúci – poskytovateľ služby, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na ochranu jeho ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý. Konaním účastníka konania bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa ukladá za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do výšky 66 400,00 €.

Správny orgán pri vyrubení výšky postihu zohľadnil najmä fakt, že v súčasnej situácii je potrebné prihliadnuť na vývoj pandemickej situácie a následný ekonomický dopad na podnikateľský subjekt, ktorý v období trvania karanténneho stavu nemohol produkovať žiadaný zisk. Napriek tomu, že uložená sankcia má byť výrazná a odradzujúca od ďalšieho porušovania zákona, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bola uložená v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jej určenie, vrátane charakteru protiprávneho konania, závažnosti porušenia povinnosti a zákazov a spôsobu a následkov porušenia predmetných zákazov a povinnosti, ako aj vývoj mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19 spôsobeným korónovým vírusom SARS-CoV-2.

Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona. Pri výške uloženej sankcie správny orgán vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon.

POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu SOI v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Toto rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.