

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

Číslo: P/0196/05/2021

Dňa: 28.06.2022



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: **LINGAS, s. r. o., sídlo: J. Jančeka 344/2, 034 01 Ružomberok**

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 05.01.2022** (na základe Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenia dokladov zo dňa 26.11.2021 doručeného dňa 01.12.2021 a spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 05.01.2022 na správnom orgáne s jeho doručením dňa 05.01.2022)

IČO: 44 336 306

Za spáchanie iných správnych deliktov v súbehu, a to:

1. pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa

-ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, 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 uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: LINGAS, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.najdvere.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach (ktoré boli v deň 26.11.2021 vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj): *Úvodná stránka* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Spracovanie osobných údajov* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Obchodné podmienky* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Reklamačný poriadok* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Možnosti platby* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Možnosti dopravy* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Montáž* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *O nás* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Kontakt* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Stručný návod* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Opis výrobku + fiktívna objednávka* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.najdvere.sk, dňa 05.01.2022 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 na správnom orgáne zistené, že v *Obchodných podmienkach* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022, **d'alej len OP**) v článku 6. *Dodacie podmienky* bolo uvedené: „...Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť na vlastné náklady predávajúcemu tovar...“, nakoľko podľa zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru a lehota sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty, z čoho vyplýva, že spotrebiteľ nemá povinnosť spolu s odstúpením od zmluvy zaslať aj tovar a tento úkon môže realizovať v lehote do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy (za akceptácie vyššie u vedeného počítania predmetnej lehoty) a vymienenie si danej povinnosti je ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu

2. pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa

-ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: LINGAS, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.najdvere.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 05.01.2022 zistené, že v *Reklamačnom poriadku* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022) v článku 3. *Záručné podmienky a záručná doba* bolo uvedené: „...Oprávnená záručná reklamácia je bezplatná. Náklady na dodanie reklamovaného tovaru predávajúcemu uhrádza kupujúci. Pri neoprávnenej reklamacii je kupujúci povinný uhradiť náklady vzniknuté riešením takejto reklamácie...“, pretože pokiaľ si spotrebiteľ uplatní reklamáciu v záručnej dobe, musí ju predávajúci vybaviť iba spôsobom, ktorý stanovuje zákon o ochrane spotrebiteľa, teda „odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej

ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnením zamietnutím“, z čoho je zrejmé, že zákon neumožňuje vybavenie reklamácie uplatnenej v záručnej dobe za úhradu, ale vždy len bezplatne; vymienenie si výhrady predávajúceho o znášaní nákladov spotrebiteľom pri „neoprávnenej reklamacii“ je porušením vyššie uvedeného zákazu s možným následkom ekonomickej ujmy na strane spotrebiteľa s poukazom na to, že zákon nerozpoznáva „oprávnenú“ a „neoprávnenú“ reklamáciu, pričom zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou (ktorej súčasťou sú aj informácie uvedené na webovom sídle predávajúceho) sa nemôžu odchýliť od Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb., **dalej len OZ**) v neprospech spotrebiteľa a tak viesť k zhoršeniu jeho zmluvného postavenia

3. 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 bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: LINGAS, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.najdvere.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 05.01.2022 zistené, že v OP (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022) v článku 6. *Dodacie podmienky* bolo uvedené: „... Ak je predaj tovaru uskutočnený výlučne prostredníctvom internetového elektronického obchodu, t.j. že objednávka bola urobená prostredníctvom elektronického formulára, bola zaplatená zálohová faktúra a vopred bola zaplatená celá kúpna cena skôr ako sa kupujúci mohol oboznámiť s objednaným tovarom s jeho prevedením, farebnosťou, akosťou, kvalitou a zároveň je kupujúci spotrebiteľom v súlade so zák. č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov je oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do siedmych pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru ... Predávajúci vráti kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky v lehote 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom alebo šekom na adresu...“, keď zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje spotrebiteľovi právo odstúpiť od zmluvy v zákonnej lehote 14 dní od prevzatia tovaru a zároveň povinnosť predávajúcemu vrátiť finančné prostriedky spotrebiteľovi najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, z čoho vyplýva, že vymienenie si zo strany predávajúceho kratšej lehoty (7 pracovných dní namiesto 14 dní) na využitie práva na odstúpenie od zmluvy a dlhšej lehoty (15 dní namiesto 14 dní) na vrátenie peňazí spotrebiteľovi (po využití jeho práva na odstúpenie od zmluvy) môže dôvodne viesť k vzniku majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa a je porušením vyššie uvedeného zákazu

4. pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa

- **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: LINGAS, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.najdvere.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 05.01.2022 zistené, že v OP (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022) v článku 4. *Práva a povinnosti predávajúceho* bolo uvedené: „Predávajúci nie je zodpovedný za chyby zavinené zásielkovou službou, prepravcom, nedodanie tovaru vinou dodávateľa alebo výrobcu.“, keď podmienka stanovená predávajúcim vnášala značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkou o nenesení zodpovednosti za chyby zavinené zásielkovou službou, prepravcom jednostranne umožňovalo dodávateľovi- predávajúcemu obmedzovať alebo vylučovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za škodu, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d) OZ, napriek

skutočnosti, že kupujúci - spotrebiteľ je v zmluvnom vzťahu len s predávajúcim- dodávateľom, ktorý nie je oprávnený sa zbavovať svojej zodpovednosti za riadne dodanie výrobku

5. pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa

- **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: LINGAS, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.najdvere.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 05.01.2022 zistené, že v OP (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022) v článku 3. *Záväzná objednávka a uzatvorenie zmluvy* bolo uvedené: „*Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že predávajúci riadne a včas splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 10 zákona č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov...*“, keď podmienka stanovená predávajúcim vnášala značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko prenášala dôkazné bremeno oboznámenia spotrebiteľa aj s informáciami, s ktorými je povinný predávajúci oboznámiť spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy na diaľku, uvedenými v § 3 zákona č. 102/2014 Z. z. na spotrebiteľa, pričom túto povinnosť citované zákonné ustanovenie jasne a zreteľne ukladá predávajúcemu pri predaji tovaru na základe zmluvy na diaľku, čo spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnosťou zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v zmysle § 53 ods. 4 písm. l) OZ

6. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa

- **formulovať zmluvné podmienky zrozumiteľne**, ak sa zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzatvára písomne a obsahuje ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ale nemohol ovplyvniť ich obsah, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: LINGAS, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.najdvere.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 05.01.2022 zistené, že v OP (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022) v článku 9. *Záručné a reklamačné podmienky* bolo uvedené: „*Reklamácia sa uplatňuje písomne prostredníctvom reklamačného protokolu uvedeného na internetovej stránke predajcu.*“, keď na webovom sídle predávajúceho sa reklamačný formulár nenachádzal, čo vyvolávalo nezrozumiteľnosť danej informácie pre spotrebiteľa

7. 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 odstúpiť od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty 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: LINGAS, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.najdvere.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) dňa 05.01.2022 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-356/2021 na správnom orgáne 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 práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy a neposkytol spotrebiteľovi 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 zákona

8. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. t) 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 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 prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: LINGAS, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.najdvere.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 05.01.2022 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

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania úhrnnú pokutu vo výške 250,-€, slovom dvestopäťdesiat 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-01960521.

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 správnom orgáne na základe Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 26.11.2021 (s doručením do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 01.12.2021 na základe elektronickej doručenky) a na základe spísaného inšpekčného záznamu zo dňa 05.01.2022 (s doručením do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 05.01.2022 na základe elektronickej doručenky) s právnickou osobou – spoločnosťou: LINGAS, s. r. o., sídlo: J. Jančeka 344/2, 034 01 Ružomberok boli, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 a posúdením webového sídla účastníka konania www.najdvere.sk zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania ako predávajúci.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazov a povinností pre predávajúceho:

Podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

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 elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranéj na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: LINGAS, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.najdvere.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach (ktoré boli v deň 26.11.2021 vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj): *Úvodná stránka* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Spracovanie osobných údajov* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *OP* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Reklamačný poriadok* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Možnosti platby* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Možnosti dopravy* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Montáž* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *O nás* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Kontakt* (príloha č. 9 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Stručný návod* (príloha č. 10 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), *Opis výrobku + fiktívna objednávka* (príloha č. 11 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.najdvere.sk, dňa 05.01.2022 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 na správnom orgáne zistené, že v *Obchodných podmienkach* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022) v článku 6. *Dodacie podmienky* bolo uvedené: „...Zároveň s odstúpením od kúpnej zmluvy je povinný doručiť na vlastné náklady predávajúcemu tovar...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko podľa zákona č. 102/2014 Z. z. *je spotrebiteľ povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru a lehota sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty*, z čoho vyplýva, že spotrebiteľ nemá povinnosť spolu s odstúpením od zmluvy zasielať aj tovar a tento úkon môže realizovať v lehote do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy (za akceptácie vyššie uvedeného počítania predmetnej lehoty) a vymienenie si danej povinnosti je ukladaním mu povinnosti bez právneho dôvodu.

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 elektronickom obchode, ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváranéj na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: LINGAS, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.najdvere.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 05.01.2022 zistené, že v *Reklamačnom poriadku* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022) v článku 3. *Záručné podmienky a záručná doba* bolo uvedené: „...Oprávnená záručná reklamácia je bezplatná. Náklady na dodanie reklamovaného tovaru predávajúcemu uhrádza kupujúci. Pri neoprávnenej reklamacii je kupujúci povinný uhradiť náklady vzniknuté riešením takejto reklamácie...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa,

pretože pokiaľ si spotrebiteľ uplatní reklamáciu v záručnej dobe, musí ju predávajúci vybaviť iba spôsobom, ktorý stanovuje zákon o ochrane spotrebiteľa, teda „*odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnením zamietnutím*“, z čoho je zrejmé, že zákon neumožňuje vybavenie reklamácie uplatnenej v záručnej dobe za úhradu, ale vždy len bezplatne; vymienenie si výhrady predávajúceho o znášaní nákladov spotrebiteľom pri „*neoprávnenej reklamacii*“ je porušením vyššie uvedeného zákazu s možným následkom ekonomickej ujmy na strane spotrebiteľa s poukazom na to, že zákon nerozpoznáva „*oprávnenú*“ a „*neoprávnenú*“ reklamáciu, pričom zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou (ktorej súčasťou sú aj informácie uvedené na webovom sídle predávajúceho) sa nemôžu odchýliť od OZ v neprospech spotrebiteľa a tak viesť k zhoršeniu jeho zmluvného postavenia.

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 elektronickom obchode, ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: LINGAS, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.najdvere.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 05.01.2022 zistené, že v OP (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022) v článku 6. *Dodacie podmienky* bolo uvedené: „...*Ak je predaj tovaru uskutočnený výlučne prostredníctvom internetového elektronického obchodu, t.j. že objednávka bola urobená prostredníctvom elektronického formulára, bola zaplatená zálohová faktúra a vopred bola zaplatená celá kúpna cena skôr ako sa kupujúci mohol oboznámiť s objednaným tovarom s jeho prevedením, farebnosťou, akosťou, kvalitou a zároveň je kupujúci spotrebiteľom v súlade so zák. č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov je oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do siedmich pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru ... Predávajúci vráti kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky v lehote 15 dní od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy a doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom alebo šekom na adresu...*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho 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 a zároveň povinnosť predávajúcemu vrátiť finančné prostriedky spotrebiteľovi najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, z čoho vyplýva, že vymienenie si zo strany predávajúceho kratšej lehoty (7 pracovných dní namiesto 14 dní) na využitie práva na odstúpenie od zmluvy a dlhšej lehoty (15 dní namiesto 14 dní) na vrátenie peňazí spotrebiteľovi (po využití jeho 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. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

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 elektronickom obchode, ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: LINGAS, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.najdvere.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 05.01.2022 zistené, že v OP (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022) v článku 4. *Práva a povinnosti predávajúceho* bolo uvedené: „Predávajúci nie je zodpovedný za chyby zavinené zásielkovou službou, prepravcom, nedodanie tovaru vinou dodávateľa alebo výrobcu.“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať neprijateľné zmluvné podmienky** v spotrebiteľských zmluvách, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď podmienka stanovená predávajúcim vnášala značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkou o nenesení zodpovednosti za chyby zavinené zásielkovou službou, prepravcom jednostranne umožňovalo dodávateľovi - predávajúcemu obmedzovať alebo vylučovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za škodu, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d) OZ, napriek skutočnosti, že kupujúci - spotrebiteľ je v zmluvnom vzťahu len s predávajúcim - dodávateľom, ktorý nie je oprávnený sa zbavovať svojej zodpovednosti za riadne dodanie výrobku.

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 elektronickom obchode, ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania - predávajúcim: LINGAS, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.najdvere.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 05.01.2022 zistené, že v OP (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022) v článku 3. *Záväzná objednávka a uzatvorenie zmluvy* bolo uvedené: „Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že predávajúci riadne a včas splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 10 zákona č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať neprijateľné zmluvné podmienky** v spotrebiteľských zmluvách, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď podmienka stanovená predávajúcim vnášala značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko prenášala dôkazné bremeno oboznámenia spotrebiteľa aj s informáciami, s ktorými je povinný predávajúci oboznámiť spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy na diaľku, uvedenými v § 3 zákona č. 102/2014 Z. z. na spotrebiteľa, pričom túto povinnosť citované zákonné ustanovenie jasne a zreteľne ukladá predávajúcemu pri predaji tovaru na základe zmluvy na diaľku, čo spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnosťou zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v zmysle § 53 ods. 4 písm. l) OZ.

Podľa § 4 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak sa zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzatvára písomne a obsahuje ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť sa oboznámiť pred podpisom zmluvy, ale nemohol ovplyvniť ich obsah, predávajúci je povinný zmluvné podmienky formulovať zrozumiteľne. V pochybnostiach platí výklad priaznivejší pre spotrebiteľa, ibaže súlad týchto podmienok so zákonom je predmetom kontroly orgánu dozoru.

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 prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: LINGAS, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.najdvere.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 05.01.2022 zistené, že v OP (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.01.2022) článku 9. *Záručné a reklamačné podmienky* bolo uvedené: „Reklamácia sa uplatňuje písomne prostredníctvom reklamačného protokolu uvedeného na internetovej stránke predajcu.“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť formulovať zmluvné podmienky zrozumiteľne**, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď na webovom sídle predávajúceho sa reklamačný formulár nenachádzal, čo vyvolávalo nezrozumiteľnosť danej informácie pre 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 poskytnie 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 prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: LINGAS, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.najdvere.sk (prevádzkovanom účastníkom konania), dňa 05.01.2022 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, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy 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.**

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 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 prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: LINGAS, s. r. o. a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.najdvere.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 05.01.2022 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) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.**

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 – LINGAS, s. r. o..

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 02.06.2022 (s doručením do jeho aktivovanej elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 02.06.2022 na základe elektronickej doručky), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Dňa 03.12.2021 bolo správnomu orgánu prostredníctvom e-mailu doručené vyjadrenie, v ktorom účastník konania uvádza, že ho mrzí daná situácia a chyby vznikli neaktualizovaním obchodných podmienok z dôvodu pracovnej vyťaženia, ďalej konštatuje, že odstránenie nedostatkov mu zaberie určitý čas, ale nechce mať na e-shope mylné informácie, nakoľko sa snaží aby e-shop a aj jeho zamestnanci poctivo pracovali a spĺňali požiadavky od zákazníkov. Ďalej uvádza, že zamestnáva niekoľkých ľudí, ktorých e-shop živí a nechce spôsobiť nikomu žiadne problémy alebo poskytovať nepravdivé informácie.

Dňa 08.12.2021 bolo správnu orgánu prostredníctvom portálu www.slovensko.sk doručené vyjadrenie účastníka konania, v ktorom uvádza totožné skutočnosti ako vo svojom vyjadrení zo dňa 03.12.2021 a zároveň dodáva, že všetky reklamácie vybavil včas a k spokojnosti zákazníka, ako aj vrátené finančné prostriedky pri vrátení tovaru a teda nikomu týmto protiprávnym stavom nevznikla škoda prípadne iné ťažkosti. V závere žiada správny orgán, aby pri ukladaní sankcie prihliadol na skutočne likvidačné opatrenia vlády smerom k podnikateľom v súvislosti s výnimočným stavom a sankciu uložil v dolnej hranici.

Uvedené vyjadrenia účastníka konania zároveň predstavujú vysvetlivku k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.1.2022.

Dňa 11.01.2022 bol správnu orgánu prostredníctvom poštového podniku doručený účastníkom konania podpísaný a opečiatkovaný inšpekčný záznam zo dňa 05.01.2022.

Dňa 13.01.2022 bolo správnu orgánu prostredníctvom portálu www.slovensko.sk doručené vyjadrenie účastníka konania, v ktorom informuje správny orgán o odstránení zistených nedostatkov a o prijatých opatreniach.

Dňa 07.06.2022 bolo správnu orgánu prostredníctvom portálu www.slovensko.sk doručené vyjadrenie účastníka konania, v ktorom uvádza totožné skutočnosti ako vo svojich vyjadreniach zo dňa 03.12.2021 a dňa 08.12.2021 a zároveň dodáva, že vzhľadom na ťažkú covidovú situáciu musel v posledných dvoch rokoch riešiť existenčné problémy firmy a rovnako aj spôsob ako udržať pracovné miesta zamestnancov a konštatuje, že na odstránení nedostatkov okamžite pracoval a uviedol ich do súladu so zákonom.

K vyjadreniam účastníka konania správny orgán uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov hodnotí pozitívne. Zároveň konštatuje, 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 správu orgánu dozoru. Následné odstránenie nedostatkov teda nie je možné definovať ako liberačný dôvod zo zisteného nezákonného skutkového stavu veci. Ku tvrdeniu účastníka konania, že nedostatky vznikli neaktualizáciou obchodných podmienok správny orgán uvádza, že správne delikty predávajúcich sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania ako predávajúci, 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. Poukaz na nespôsobenie škody spotrebiteľovi nemožno považovať za liberačný dôvod zo zisteného protiprávneho stavu, nakoľko pre zadeklarovanie porušenia zákona je postačujúci potenciálny možný vznik ujmy na strane spotrebiteľa, a to buď neposkytnutím mu zákonných informácií, alebo poskytnutím mu informácií, ale rozporných so zákonom, ako súčasť spotrebiteľskej zmluvy, a teda je irelevantné, či účastník konania týmto opomenutím alebo konaním reálne spôsobil škodu na strane spotrebiteľa alebo nie. Ďalej správny orgán uvádza, že 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, bola sankcia uložená v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jej určenie, vrátane charakteru protiprávného konania, závažnosti porušenia povinností a zákazu 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 koróna vírusom SARS-CoV-2. 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 enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu - spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie LINGAS, s. r. o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c), § 4 ods. 6 vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz ukladať spotrebiteľovi povinností bez právneho dôvodu, upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľskej zmluve, a zároveň je **povinná** formulovať zmluvné podmienky zrozumiteľne.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c), § 4 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Spôsob protiprávného konania spočíva v porušení zákazov a povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých ukladal spotrebiteľovi povinností bez právneho dôvodu, upieral spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľskej zmluve a zároveň neformuloval zmluvné podmienky zrozumiteľne, keď v informáciách tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy, v rozhodnom období, uvádzal viaceré so zákonom nesúladné podmienky, a to v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy, určením so zákonom nesúladným spôsobom lehoty na využitie predmetného práva a na vrátenie peňazí po realizácii daného práva, definovaním doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy spolu s tovarom, ako aj v súvislosti s právom zo zodpovednosti za vady výrobku, informovaním spotrebiteľa o znášaní nákladov u neoprávnených reklamácií, nezrozumiteľne naformuloval zmluvnú podmienku odkazujúcu spotrebiteľa na reklamačný formulár, avšak ten sa na webovom sídle nenachádzal, ďalej stanovením nenesenia zodpovednosti za chyby vzniknuté pri preprave i prenesením dôkazného bremena plnenia informačných povinností na spotrebiteľa.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na neukladanie povinností bez právneho dôvodu, na ochranu jeho ekonomických záujmov, na konanie zabezpečujúce rovnováhu v právach a povinnostiach oboch zmluvných strán, ako aj na formulovanie zmluvných podmienok zrozumiteľným spôsobom.

K naplneniu dikcie ustanovenia o zákaze ukladania povinností spotrebiteľovi bez právneho dôvodu, došlo jednak v súvislosti s uplatňovaním práva na odstúpenie od zmluvy, stanovením povinnosti zasielania predávajúcemu výrobok spolu s oznámením o odstúpení od zmluvy, ako i v súvislosti s právom zo zodpovednosti za vady výrobku poskytnutím údajov o účtovaní nákladov v rámci reklamačného konania. Vymienenie si vyššie uvedených nezákonných povinností pre spotrebiteľa, vzhľadom na význam dotknutých práv, možno hodnotiť ako významné nedostatky.

K naplneniu dikcie ustanovenia o zákaze upierania spotrebiteľovi práva na ochranu jeho ekonomických záujmov došlo nerešpektovaním zákonných lehôt na využitie práva na odstúpenie od zmluvy a na vrátenie finančných prostriedkov spotrebiteľovi (po využití predmetného práva), stanovením zo strany predávajúceho daných lehôt v dĺžke majúcej za následok pre spotrebiteľa majetkovú ujmu, možno, vzhľadom na význam práva na odstúpenie od zmluvy, hodnotiť ako závažné porušenie zákona.

V zmysle § 3 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. Podľa § 52 OZ je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ – predávajúci so spotrebiteľom a v zmysle § 53 ods. 1 prvá veta OZ spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). V zmysle § 53 ods. 12 OZ sa neprijateľnosť zmluvných podmienok hodnotí so zreteľom na povahu tovaru, na ktoré bola zmluva uzatvorená a na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením zmluvy v dobe uzatvorenia zmluvy a na všetky ostatné podmienky zmluvy alebo na inú zmluvu, od ktorej závisí. Účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľskej zmluve, keď na svojej webovej stránke uvádzal neprijateľné podmienky, čoho následkom je jednostranné znevýhodnenie spotrebiteľa, ktorý síce má možnosť oboznámiť sa s údajmi na predmetnom webovom sídle pred uzatvorením zmluvy, no zároveň nemá možnosť ovplyvniť ich obsah, resp. túto možnosť nevyužíva. Vzhľadom na vyššie uvedené je porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách závažným porušením zákona.

Zrozumiteľnosť formulácií zmluvných podmienok pri zmluvách uzatváraných písomne, s ktorými sa spotrebiteľ pred podpisom zmluvy mal možnosť oboznámiť, ale nemal možnosť ovplyvniť ich obsah, je jedným zo základných predpokladov uzavretia zmluvného vzťahu a pri nedodržaní tohoto predpokladu možno uvažovať o negatívnom dopade na spotrebiteľa spôsobilým priviesť ho do omylu, keď spotrebiteľovi bola poskytnutá nezrozumiteľná informácia o reklamačnom protokole na webovom sídle, ktorý sa však v skutočnosti na webovom sídle účastníka konania nenachádzal. Predmetnú nezrozumiteľnú informáciu, aj vzhľadom na význam práva na odstúpenie od zmluvy, nemožno považovať za nevýznamný nedostatok.

K upretiu práva na informácie došlo tým, že účastník konania ako 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, neinformoval spotrebiteľa o práve odstúpiť od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie a neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy, čím by mu zjednodušil postup pri uplatnení dotknutého práva, ako i neinformoval spotrebiteľa o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho o riešenia sporov a neuviedol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, čo mohlo mať za následok, že spotrebiteľ v prípade potreby nevyužije tento peňažne nenáročný mimosúdny spôsob riešenia sporov. Správny orgán na základe uvedeného berie vyššie zadefinované nedostatky, ako priťažujúce okolnosti.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených všetkých 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, 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 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 odchýliť. 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.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a aj právo na informácie. 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 vyjadrenia účastníka konania, vrátane odstránenia zistených nedostatkov, ako aj skutočnosť, že porušenie zákona bolo u predávajúceho, pri aplikácii absorpčnej zásady, postihované po prvý krát.

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 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 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.



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 zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zákona 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 Správny poriadok**)

r o z h o d o l takto:

účastníkovi konania: **Yakuza MARS, s.r.o., sídlo: Romanova 1654/1, 851 02 Bratislava - mestská časť Petržalka**

prevádzkareň: **Yakuza, OC Atrium Dubeň, Vysokoškolákov 52, Žilina**

dátum vykonania kontroly: **dňa 8.2.2022, 23.2.2022 a 3.3.2022**

IČO: 53 229 754

- pre porušenie povinností predávajúceho v zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa

- vybaviť reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím, len na základe odborného posúdenia, a poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-63/2022, a vykonanou u predávajúceho- účastníka konania: Yakuza MARS, s.r.o., sídlo: Romanova 1654/1, 851 02 Bratislava- mestská časť Petržalka, dňa 8.2.2022, 23.2.2022 a 3.3.2022 v prevádzkarni: Yakuza, OC Atrium Dubeň, Vysokoškolákov 52, Žilina, zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku („PITBULL P. MIKINA KPZ SHERPA RUFFIN 2 BLACK, veľkosť XL“ á 79,-€, doklad o kúpe výrobku zo dňa 17.12.2021) uplatnenú osobne (spolu s výrobkom) vo vyššie uvedenej prevádzkarni dňa 17.1.2022 (na vadu „Zmenila farbu, čierna farba zafarbila vnútro mikiny, ktoré bolo biele. Po praní na 30°C“; so spísaním reklamačného lístka č. 033408 zo dňa 17.1.2022), t. j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybavil dňa 22.1.2022 zamietnutím (v ktorom bolo uvedené: „Reklamácia zamietnutá. Nejedná sa o vadu výrobku, ale o zlý spôsob prania. Môžete sa obrátiť na VUCHV a.s., Štúrova 2, 059 21 Svit.“), avšak bez odborného posúdenia (ktorým sa v zmysle § 2 písm. n/ zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie písomné vyjadrenie znalca⁶ alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou,⁷ alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv^{7a}), keď predávajúci predložil ním vypracovaný Odborný posudok zo dňa 20.1.2022 a zároveň Potvrzení o oprávnení predávajúceho k posudzovaniu reklamácií zo dňa 10.2.2022, vypracované výrobcom: PITBULL WEST COAST, ale keďže dané potvrdenie bolo vypracované po dátume vypracovania odborného posudku, nie je preukázané, že osoba, ktorá vypracovala odborné posúdenie, bola v čase jeho vypracovania, osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv; predávajúci zároveň neposkytol spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie, tak ako to vyplýva z e-mailu adresovaného predávajúcim orgánom dohľadu dňa 14.2.2022, kde je uvedené: „Odborný posudok sme reklamujúcemu nedodali včas, nakoľko sa predavačka mylne domnievala, že ten sa nedáva zákazníkovi.“

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **200,-€, slovom dvesto 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-00080522.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 8.2.2022, 23.2.2022 a 3.3.2022 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: Yakuza, OC Atrium Dubeň, Vysokoškolákov 52, Žilina, prevádzkovej účastníkom konania: Yakuza MARS, s.r.o., sídlo: Romanova 1654/1, 851 02 Bratislava - mestská časť Petržalka, kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho:

V zmysle § 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

V zmysle § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa predávajúcim rozumie osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

V zmysle § 2 písm. f/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa výrobkom rozumie nová, použitá alebo upravená hnutelná vec, ktorá bola vyrobená, vytváraná alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodkladne; výrobkom je aj hnutelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutelnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

V zmysle § 2 písm. l/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

V zmysle § 2 písm. m/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením 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.

V zmysle § 2 písm. n/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

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

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci, poskytovateľ služieb alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

V zmysle § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa odborné posúdenie musí obsahovať:

- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie
- b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku
- c) popis stavu výrobku
- d) výsledok posúdenia
- e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

Podľa § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie povinnosti v zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-63/2022, a vykonanou u predávajúceho- účastníka konania: *Yakuza MARS, s.r.o., sídlo: Romanova 1654/1, 851 02 Bratislava - mestská časť Petržalka*, dňa 8.2.2022, 23.2.2022 a 3.3.2022 v prevádzkarni: *Yakuza, OC Atrium Dubeň, Vysokoškolákov 52, Žilina*, zistené, že **predávajúci reklamáciu výrobku („PITBULL P. MIKINA KPZ SHERPA RUFFIN 2 BLACK, veľkosť XL“ á 79,-€, doklad o kúpe výrobku zo dňa 17.12.2021) uplatnenú osobne (spolu s výrobkom) vo vyššie uvedenej prevádzkarni dňa 17.1.2022** (na vadu „*Zmenila farbu, čierna farba zafarbila vnútro mikiny, ktoré bolo biele. Po praní na 30°C*“; so spísaním *reklamačného lístka č. 033408 zo dňa 17.1.2022*), **t. j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybavil dňa 22.1.2022 zamietnutím** (v ktorom bolo uvedené: „*Reklamácia zamietnutá. Nejedná sa o vadu výrobku, ale o zlý spôsob prania. Môžete sa obrátiť na VUCHV a.s., Štúrova 2, 059 21 Svit.*“), **avšak bez odborného posúdenia** (ktorým sa v zmysle § 2 písm. n/ zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie písomné vyjadrenie znalca⁶ alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou,⁷ alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv^{7a}), keď predávajúci predložil ním vypracovaný *Odborný posudok zo dňa 20.1.2022* a zároveň *Potvrzení* o oprávnení predávajúceho k posudzovaniu reklamácií zo dňa 10.2.2022, vypracované výrobcom: PITBULL WEST COAST, ale keďže dané potvrdenie bolo vypracované po dátume vypracovania odborného posudku, nie je preukázané, že osoba, ktorá vypracovala odborné posúdenie, bola v čase jeho vypracovania, osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv. **Predávajúci zároveň neposkytol spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie**, tak ako to vyplýva z e-mailu adresovaného predávajúcim orgánu dohľadu dňa 14.2.2022, kde je uvedené: „*Odborný posudok sme reklamujúcemu nedodali včas, nakoľko sa predavačka mylne domnievala, že ten sa nedáva zákazníkovi.*“

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- **Yakuza MARS, s.r.o..**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 2.5.2022, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk (s doručením dňa 18.5.2021 uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení, doručenom správnomu orgánu prostredníctvom e-mailu dňa 14.2.2022, konateľ spoločnosti Yakuza MARS, s.r.o. uviedol, že v prílohe posla odborný posudok a doklad o oprávnení posudzovať reklamácie s informáciou: „*Odborný posudok sme reklamujúcemu nedodali včas, nakoľko sa predavačka mylne domnievala, že ten sa nedáva zákazníkovi.*“ V prílohe daného e-mailu sa nachádzal *Odborný posudok zo dňa 20.1.2022* (vypracovaný účastníkom konania) a *Potvrzení* o oprávnení nie predávajúceho, ale iného subjektu: YAKUZA BRNO s.r.o., k posudzovaniu reklamácií. Následne bolo, rovnako e-mailom, od účastníka konania doručené

Potvrzení o oprávnění předávajícího k posudzovaniu reklamácie zo dňa 10.2.2022, teda po vyhotovení odborného posúdenia, so sprievodným textom: „...prepácte, chybne som vám zaslala iné potvrdenie....

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa, vrátane odôvodneného zamietnutia reklamácie (uplatnenej do 1 roka od kúpy) len na základe odborného posúdenia, vypracovaného len osobou stanovenou zo zákona, ustálil v názore, že vyjadrenia a doručené doklady od účastníka konania nespochybnil zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. 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. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či boli zistené nedostatky spôsobené úmyselne alebo nie. Vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správne orgánu ako orgánu dozoru povinnosť, nie možnosť, uložiť tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona, postih, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **je Yakuza MARS, s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 6 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím, len na základe odborného posúdenia, a zároveň je povinná poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 6 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 povinností, spôsob a následky porušenia povinností, spočívajúcich v porušení práva spotrebiteľa chráneného zákonom.

Právo zo zodpovednosti za vady výrobku patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto je nanajvýš žiadúce, aby bol pri vybavovaní reklamácií dodržaný zákonom stanovený postup. Tento umožňuje predávajúcemu zamietnuť reklamáciu, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, len na základe odborného posúdenia, ktorého kópia musí byť poskytnutá spotrebiteľovi do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením oprávnenia predávajúcemu zamietnuť reklamáciu (uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy) až na základe odborného posúdenia, a stanovením povinnosti predávajúceho poskytnúť spotrebiteľovi kópiu tohto odborného posúdenia v zákonnej lehote, garantoval spotrebiteľovi právo na informácie a právo na ochranu jeho ekonomických záujmov zabezpečením odôvodneného zamietnutia predmetnej reklamácie, a to na základe odborného posúdenia vypracovaného v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov nebol zákonodarcom sledovaný zámer naplnený. Správny orgán považuje zistené nedostatky za závažné porušenie zákona, berúc do úvahy mieru, v akej sú dané skutky spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých zamietol reklamáciu (uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy) v rozpore so zákonom, t. j. bez odborného posúdenia, ktorého kópiu neposkytol spotrebiteľovi v určenom termíne. Podľa logického výkladu právnej normy, ak sa má vyššie uvedená reklamácia zamietnuť na základe odborného posúdenia, tak predmetné odborné posúdenie musí byť vypracované skôr, resp. v rovnaký deň, ako došlo k zamietnutiu reklamácie. Pokiaľ nie je dodržaný daný časový sled nemožno považovať úmysel zákonodarcu o zamietnutí reklamácie na základe odborného posúdenia, za naplnený.

Následkom porušenia daných povinností bolo zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy zásahom do jeho práv znížením mu rozsahu práv priznaných mu zákonom, a to vybavením reklamácie spôsobom zamietnutia bez odborného posúdenia a bez vydania mu kópie tohto posúdenia, čo malo za následok, že spotrebiteľ sa nedozvedel o všetkých skutočnostiach, ktoré boli podkladom na zamietnutie jeho reklamácie.

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

Účastník konania pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa nekonal s odbornou starostlivosťou, keď reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku, nevybavil zamietnutím na základe odborného posúdenia, a neposkytol spotrebiteľovi jeho kópiu v stanovenom termíne.

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.

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, dodržal zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle Správneho poriadku 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 ustanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

Stanovenie pokút za správne delikty podlieha uváženiu orgánu dohľadu (diskrečná právomoc), v ktorom orgán dohľadu v rámci zákonom dovoľného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majúci na zreteli základné funkcie ukladania sankcií

- individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania a má odrádzať od ďalšieho porušovania zákona, nemá byť pre účastníka konania likvidačná. Preto bola uložená v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, charakteru a následkov protiprávného konania, 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 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.

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.