



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 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 Správny poriadok**)

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

účastníkovi konania: **Sport Zone Group, s.r.o., sídlo: 023 01 Oščadnica 1076**
dátum a miesto vykonania kontroly: kontrola bola začatá dňa 12.11.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (**d'alej aj správny orgán**) na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 12.11.2021*, pokračovala dňa 29.11.2021 na správnom orgáne na základe *Opätovnej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 29.11.2021*, ďalej dňa 17.2.2022 na správnom orgáne na základe *Predvolania zo dňa 17.2.2022*, dňa 16.3.2022 na správnom orgáne na základe ďalšieho *Predvolania zo dňa 16.3.2022* a bola ukončená dňa 4.4.2022 na správnom orgáne spísaním *Inšpekčného záznamu zo dňa 4.4.2022*
IČO: 53 456 122

- pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa

- po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-654/2021, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: **Sport Zone Group, s.r.o., sídlo: 023 01 Oščadnica 1076**, dňa 12.11.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 12.11.2021*, dňa 29.11.2021 na správnom orgáne na základe *Opätovnej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 29.11.2021*, ďalej dňa 17.2.2022 na správnom orgáne na základe *Predvolania zo dňa 17.2.2022*, dňa 16.3.2022 na správnom orgáne na základe ďalšieho *Predvolania zo dňa 16.3.2022* a dňa 4.4.2022 na správnom orgáne spísaním *Inšpekčného záznamu zo dňa 4.4.2022*, zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku –basketball spalding NBA neverflat indoor/outdoor 7 á 55,76€ (zakúpeného prostredníctvom webového sídla predávajúceho www.sportzone.sk na základe objednávky č. 119724 zo dňa 29.6.2021, faktúry č. 18438/2021 zo dňa 6.7.2021 s úhradou finančnej čiastky pri doručení výrobku a vymeneného za nový tovar na základe e-mailu zo dňa 14.7.2021) uplatnenú e-mailom dňa 12.8.2021 vyplnením reklamačného formulára na webovom sídle predávajúceho a osobným doručením reklamovaného výrobku dňa 13.8.2021 predávajúcemu (na vadu: „Basketbalka neskáče rovno, ale odskakuje mierne do strán.“ so zaevidovaním pod číslom REKL272/2021) nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď predávajúci predmetnú reklamáciu vybavil až dňa 17.9.2022 zamietnutím

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-02200521.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.10.2021 bol na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina doručený podnet spotrebiteľa, zaevidovaný pod číslom P-654/2021. Za účelom jeho prešetrenia zaslal správny orgán účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, *Oznámenie o začatí kontroly a výzvu na doručenie dokladov zo dňa 12.11.2021* (doručené účastníkovi konania dňa 12.11.2021 na základe elektronickej doručenky), na ktoré reagoval účastník konania doručením správneho orgánu dňa 24.11.2021 dokladov a vyjadrenia prostredníctvom portálu www.slovensko.sk. Z dôvodu nedoručenia všetkých dokladov zo strany účastníka konania, zaslal správny orgán účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, *Opätovnú výzvu na doručenie dokladov zo dňa 29.11.2021* (doručenú účastníkovi konania dňa 17.12.2021 uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia), na ktorú reagoval účastník konania dňa 11.1.2022 e-mailovým doručením rovnakých dokladov a vyjadrenia ako dňa 24.11.2021. Za účelom dokončenia kontroly zaslal správny orgán účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, *Predvolanie zo dňa 17.2.2022* (doručené účastníkovi konania dňa 5.3.2022 uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia), na ktoré účastník konania žiadnym spôsobom nereagoval a preto mu správny orgán zaslal prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, ďalšie *Predvolanie zo dňa 16.3.2022* (doručené účastníkovi konania dňa 1.4.2022 uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia), na základe ktorého sa konateľ spoločnosti **Sport Zone Group, s.r.o.** dňa 4.4.2022 dostavil na správny orgán a kontrola bola ukončená spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 4.4.2022 so zistenými nedostatkami, za ktoré 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, vyťažená 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. 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.

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu;²²⁾ na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie povinnosti v zmysle § 189 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-654/2021, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: **Sport Zone Group, s.r.o., sídlo: 023 01 Oščadnica 1076**, dňa 12.11.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 12.11.2021*, dňa 29.11.2021 na správnom orgáne na základe *Opätovnej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 29.11.2021*, ďalej dňa 17.2.2022 na správnom orgáne na základe *Predvolania zo dňa 17.2.2022*, dňa 16.3.2022 na správnom orgáne na základe ďalšieho *Predvolania zo dňa 16.3.2022* a dňa 4.4.2022 na správnom orgáne spísaním *Inšpekčného záznamu zo dňa 4.4.2022*, zistené, že **predávajúci reklamáciu výrobku –basketball spalding NBA neverflat indoor/outdoor 7 á 55,76€** (zakúpeného prostredníctvom webového sídla predávajúceho www.sportzone.sk na základe objednávky č. 119724 zo dňa 29.6.2021, faktúry č. 18438/2021 zo dňa 6.7.2021 s úhradou finančnej čiastky pri doručení výrobku a vymeneného za nový tovar na základe e-mailu zo dňa 14.7.2021) **uplatnenú e-mailom dňa 12.8.2021** vyplnením reklamačného formulára na webovom sídle predávajúceho a **osobným dorúčením reklamovaného výrobku dňa 13.8.2021 predávajúcemu** (na vadu: „Basketbalka neskáče rovno, ale odskakuje mierne do strán.“ so zaevidovaním pod číslom REKL272/2021) **nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď predávajúci predmetnú reklamáciu vybavil až dňa 17.9.2022 zamietnutím slovami: „Sťažnosť nebola uznaná. Na lopte neboli nájdene žiadne chyby...“ (na základe vyjadrenia dodávateľa: *SPORTPROFIS sp. z o.o. zo dňa 6.9.2021*). Zároveň o vybavení dotknutej reklamácie nevydal predávajúci písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa- **Sport Zone Group, s.r.o..**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 6.9.2022 (s dorúčením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, dňa 22.9.2022 uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 4.4.2022 účastník konania uviedol, že inšpekčný záznam osobne prevzal a predmetná reklamácia bola vybavená oneskorene z dôvodu oneskoreného vybavenia reklamácie zo strany dodávateľa.

Vo vyjadreniach, doručených správnomu orgánu dňa 24.11.2021 a 11.1.2022 účastník konania objasnil komunikáciu, ktorá predchádzala dotknutej reklamacii s tým, že spotrebiteľovi bol po prvom vytknutí vady vymenený výrobok za nový (ešte pred dorúčením vyjadrenia dodávateľa predávajúcemu k vade, ktorý definoval bezchybnosť daného výrobku), pri uplatnení reklamácie dňa 12.8.2021 už účastník konania počkal na vyjadrenie dodávateľa a následne reklamáciu zamietol, čo odkomunikoval so spotrebiteľom telefonicky a e-mailom.

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľov po uplatnení reklamácií, vrátane povinnosti podnikateľských subjektov- predávajúcich vybavovať reklamácie zákonným spôsobom, ustálil v názore, že vyjadrenia a predložené doklady od účastníka konania nespochybnil zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. Účastník konania je objektívne zodpovedný za vybavenie reklamácie zákonným spôsobom (t. j. ukončením reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku,

písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím), a to v zákonnej lehote 30 dní (nevynímajúc ani povinnosť vydania zo strany účastníka konania dokladu o vybavení reklamácie do 30 dní), pričom vyjadrenie dodávateľa je vyhotovené dňa 6.9.2021, teda v lehote 30 dní. 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. Vysvetlenie príčiny vzniku nedostatku nemožno vnímať ako liberačný dôvod z nepochybne zisteného protiprávneho konania. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či bol zistený nedostatok spôsobený úmyselne alebo nie. Správny orgán 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, nemohol prijať iný záver, než ako je uvedené vo výroku tohoto rozhodnutia, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

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

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 18 ods. 4 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, spočívajúce v porušení práv spotrebiteľov chránených zákonom.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (s čím je spojená aj povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v tejto lehote), garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov (ako aj právo na informácie), pričom porušenie týchto povinností, vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona berúc do úvahy mieru, v akej bol daný skutok, resp. opomenutie, spôsobilý ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva, pretože po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený. Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (a nevydal do 30 dní ani písomný doklad o jej vybavení). Následkom porušenia daných povinností je zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy, znížením mu rozsahu jeho práv, priznaných mu zákonom nečinnosťou účastníka konania. Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú jednak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov (a v porušení práva na informácie), a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti zo strany účastníka konania. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania zahŕňajúci vyššie uvedené skutočnosti, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov, a to bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Právo zo zodpovednosti za vady výrobkov patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto bolo nanajvýš žiadúce, aby bola uplatnená reklamácia vybavená (vrátane vydania písomného dokladu o jej vybavení) predávajúcim promptne, bez zbytočného odkladu, najneskôr v zákonnej lehote 30 dní, a aby prípadná nečinnosť predávajúceho nespôsobila spotrebiteľovi ujmu na jeho právach, čo v konkrétnom posudzovanom prípade nebolo zo strany účastníka konania splnené.

Účastník konania pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-654/2021, nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní (s vydaním písomného dokladu o jej vybavení).

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 ochranu jeho ekonomických záujmov a na informácie. Preukázaním vyššie uvedeného nedostatku 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, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citelná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správnych deliktov, orgán dohľadu pri vyrubení výšky sankcie zohľadnil v súčasnosti vývoj pandemickej situácie v SR a následné ekonomické dopady na podnikateľské subjekty, ktoré v období trvania karanténneho stavu nemohli produkovať žiadaný zisk. Aj keď uložený postih má byť výrazný a odradzujúci od ďalšieho porušovania zákona, nemá byť pre účastníka konania likvidačný, a preto bol uložený v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie,

vrátane závažnosti, spôsobu, času trvania a následkov protiprávneho konania, 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.

Pri stanovení výšky sankcie správny orgán vychádzal zo zásady, aby v skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, vrátane stanovenia výšky pokuty pri zohľadnení obdobného skutkového stavu veci, a teda u účastníka konania vyvodil postih vo výške podobnej ako u iných účastníkov konania, u ktorých boli zistené obdobné nedostatky. Zároveň bolo prihliadané na všetky vyjadrenia účastníka konania.

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.

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, P.O. box 89, 011 79 ŽILINA

Číslo: P/0044/05/2022

Dňa: 07.10.2022



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, § 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 (**d'alej len Správny poriadok**) s použitím analógie legis § 41 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov (**Trestný zákon**)

r o z h o d o l takto:

účastníkovi konania: **AMAL SK s.r.o., sídlo: Osádka 14, 027 01 Vyšný Kubín**
dátum a miesto vykonania kontroly: **dňa 2.3.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina** (na základe *predvolania zo dňa 1.2.2022*)
IČO: **48 051 748**

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 povinnosti bez právneho dôvodu**, 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 ďalej len zákon 102/2014 Z. z.**), zo zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov (**d ďalej len zákon o elektronickom obchode**), vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *AMAL SK s.r.o., sídlo: Osádka 14, 027 01 Vyšný Kubín* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.amal.sk dňa 1.2.2022 (v podstránkach: *Úvodná stránka, O nás, Obchodné podmienky, Ochrana osobných údajov, Kontakt, Spolupráca, Napíšte nám, Pravidlá súťaže, Návod na montáž nábytku, Blog, Objednávkový proces výrobu-AMAL obojstranné hniezdo pre bábätko MINKY, ružové+ružové srdiečka á 35,-€ v počte 1ks*, dňa 2.3.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (na základe predvolania zo dňa 1.2.2022) zadokumentované, že v *Obchodných podmienkach (d ďalej len OP)* v časti *Odstúpenie od kúpnej zmluvy* bolo uvedené: „...Tovar zašle kupujúci doporučene a poistený...“, keď zákon nestanovuje spotrebiteľovi, v rámci realizovania práva na odstúpenie od zmluvy, zaslať predávajúcemu tovar v podobe *doporučenej a poistenej* zásielky, a preto je žiadanie od spotrebiteľa poslať predávajúcemu výrobok, pri výkone daného práva, vo vyššie uvedenej podobe, ukladaním mu povinností bez právneho dôvodu s možným následkom ekonomickej ujmy na strane spotrebiteľa; **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 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 ekonomických záujmov**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *AMAL SK s.r.o., sídlo: Osádka 14, 027 01 Vyšný Kubín* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.amal.sk zistené, že:

-v OP v časti *Odstúpenie od zmluvy* bolo uvedené: „...V prípade, ak kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemutovar, ktorý nie je použitý a nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu...V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy...a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný, má predávajúci nárok na náhradu škody vo výške hodnoty tovaru alebo opravy tovaru a uvedenia tovaru do pôvodného stavu.. V prípade, že kupujúci nesplní povinnosť uvedenú v týchto obchodných podmienkach, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu...“, keď v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. má spotrebiteľ právo, po prevzatí tovaru, zaobchádzať s ním za účelom zistenia jeho vlastností, teda ho použiť, a v zmysle dôvodovej správy k citovanej právnej úprave platí, že: „*Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa*

§ 9 ods. 1 je vylúčené.“, z čoho vyplýva, že skutočnosť, že ak je predávajúcemu vrátený použitý tovar alebo tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa, t. j. poškodený alebo neúplný, nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde alebo mimosúdnou cestou; predávajúci teda nemôže z uvedených dôvodov jednostranne započítať svoju pohľadávku na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie mu všetkých platieb podľa zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko následkom takéhoto konania by bol vznik majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa spôsobilej poškodiť jeho ekonomické záujmy; **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)**

-v OP v časti *Odstúpenie od zmluvy* bolo uvedené: „Kupujúci, ktorý nekupuje tovar v rámci podnikateľskej činnosti, má zo zákona právo odstúpiť od kúpnej zmluvy do 7 dní od prevzatia tovaru...“, keď zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje spotrebiteľovi právo odstúpiť od zmluvy v zákonnej lehote 14 dní odo dňa 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 je porušením vyššie uvedeného zákazu s možným priamym negatívnym ekonomickým dopadom na spotrebiteľa; **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)**

3. 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 posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: AMAL SK s.r.o., sídlo: Osádka 14, 027 01 Vyšný Kubín a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.amal.sk zistené, že v OP v časti *Povinnosti prevádzkovateľa* bolo uvedené: „...Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za oneskorené dodanie, prípadne poškodenie objednaného tovaru zavinené poštou, resp. kuriérskou službou...“, keď podmienka stanovená predávajúcim vnášala značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkou o nenesení zodpovednosti za oneskorené dodanie a poškodenie tovaru 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/ Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Z. z. v znení neskorších predpisov, **d'alej len OZ**), napriek skutočnosti, že kupujúci-spotrebiteľ je v zmluvnom vzťahu len s predávajúcim- dodávateľom, ktorý nie je oprávnený sa zbavovať svojej zodpovednosti za včasné a riadne dodanie výrobku; **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)**

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

• **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, formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 citovaného zákona alebo riadne vyplnené poučenie o uplatnení tohto práva uvedené v prílohe č. 2 citovaného zákona**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: AMAL SK s.r.o., sídlo: Osádka 14, 027 01 Vyšný Kubín a spotrebiteľom,

vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.amal.sk zistené, že 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, neposkytol 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 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. 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 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.* “, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: **AMAL SK s.r.o., sídlo: Osádka 14, 027 01 Vyšný Kubín** a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.amal.sk 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)

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 (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-00440522.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 3.6.2021 bol správne mu orgánu doručený podnet, zaevidovaný pod číslom P-356/2021, zameraný na preverenie webových sídiel predávajúcich. Dňa 2.3.2022 bola na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina*, za prítomnosti účastníka konania, vykonaná kontrola (na základe predvolania zo dňa 1.2.2022, doručeného účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, dňa 1.2.2022 na základe elektronickej doručenky). Pri predmetnej kontrole boli zistené nedostatky, za ktoré v plnej miere zodpovedá účastník konania.

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 dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. a zo zákona o elektronickom obchode, vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *AMAL SK s.r.o., sídlo: Osádka 14, 027 01 Vyšný Kubín* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.amal.sk dňa 1.2.2022 (v podstránkach: *Úvodná stránka, O nás, OP, Ochrana osobných údajov, Kontakt, Spolupráca, Napíšte nám, Pravidlá súťaže, Návod na montáž nábytku, Blog, Objednávkový proces výrobu-AMAL obojstranné hniezdo pre bábätko MINKY, ružové+ružové srdiečka á 35,-€ v počte 1ks*, dňa 2.3.2022 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* (na základe predvolania zo dňa 1.2.2022) zadokumentované, že v OP v časti *Odstúpenie od kúpnej zmluvy* bolo uvedené: „...Tovar zašle kupujúci doporučene a poistený...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu**, keď zákon nestanovuje spotrebiteľovi, v rámci realizovania práva na odstúpenie od zmluvy, zaslať predávajúcemu tovar v podobe *doporučenej a poistenej* zásielky, a preto je žiadanie od spotrebiteľa poslať predávajúcemu výrobok, pri výkone daného práva, vo vyššie uvedenej podobe, ukladaním mu povinností bez právneho dôvodu s možným následkom ekonomickej ujmy na strane spotrebiteľa. **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 § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *AMAL SK s.r.o., sídlo: Osádka 14, 027 01 Vyšný Kubín* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.amal.sk zistené, že: -v OP v časti *Odstúpenie od zmluvy* bolo uvedené: „...V prípade, ak kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemutovar, ktorý nie je použitý a nie je poškodený alebo neúplný, vráti predávajúci kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu...V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy...a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný, má predávajúci nárok na náhradu škody vo výške hodnoty tovaru alebo opravy tovaru a uvedenia tovaru

do pôvodného stavu.. *V prípade, že kupujúci nesplní povinnosť uvedenú v týchto obchodných podmienkach, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu...*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov**, keď v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. má spotrebiteľ právo, po prevzatí tovaru, zaobchádzať s ním za účelom zistenia jeho vlastností, teda ho použiť, a v zmysle dôvodovej správy k citovanej právnej úprave platí, že: „*Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 je vylúčené.*“, z čoho vyplýva, že skutočnosť, že ak je predávajúcemu vrátený použitý tovar alebo tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa, t. j. poškodený alebo neúplný, nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde alebo mimosúdnu cestou; predávajúci teda nemôže z uvedených dôvodov jednostranne započítať svoju pohľadávku na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie mu všetkých platieb podľa zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko následkom takéhoto konania by bol vznik majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa spôsobilej poškodiť jeho ekonomické záujmy; **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)**

-v OP v časti *Odstúpenie od zmluvy* bolo uvedené: „*Kupujúci, ktorý nekupuje tovar v rámci podnikateľskej činnosti, má zo zákona právo odstúpiť od kúpnej zmluvy do 7 dní od prevzatia tovaru...*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov**, keď zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje spotrebiteľovi právo odstúpiť od zmluvy v zákonnej lehote **14 dní** odo dňa 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 je porušením vyššie uvedeného zákazu s možným priamym negatívnym ekonomickým dopadom na spotrebiteľa; **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 § 4 ods. 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *AMAL SK s.r.o., sídlo: Osádka 14, 027 01 Vyšný Kubín* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania *www.amal.sk* zistené, že v OP v časti *Povinnosti prevádzkovateľa* bolo uvedené: „*...Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za oneskorené dodanie, prípadne poškodenie objednaného tovaru zavinené poštou, resp. kuriérskou službou...*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, keď podmienka stanovená predávajúcim vnášala značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkou o nenesení zodpovednosti za oneskorené dodanie a poškodenie tovaru 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 včasné a riadne dodanie výrobku. **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. 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 lehote na uplatnenie daného práva 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 vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *AMAL SK s.r.o., sídlo: Osádka 14, 027 01 Vyšný Kubín* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania *www.amal.sk* zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť 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 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. 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 dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *AMAL SK s.r.o., sídlo: Osádka 14, 027 01 Vyšný Kubín*

a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.amal.sk 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).

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- **AMAL SK s.r.o..**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 23.8.2022 (s doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 8.9.2022 uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 2.3.2022, účastník konania uviedol, že sa bude snažiť zistené nedostatky odstrániť v čo najkratšom čase. Vo vyjadrení, doručenom správne mu orgánu dňa 8.3.2022, prostredníctvom e-mailu, účastník konania uviedol, že vykonal nápravu.

Správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa, ustálil v názore, že vyjadrenia účastníka konania nespochybnili zistený skutkový stav, s dôrazom na absolútnu zodpovednosť účastníka konania, koncipovanú na objektívnom princípe, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zistených zákazov a povinností. Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z., majú kogentný charakter, t. j. nepripúšťajúci ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. Nositeľom informačných povinností je účastník konania, ktorého povinnosťou bolo objektívne preukázať splnenie si litery zákona, k čomu však, ako je z podkladov pre rozhodnutie zrejmé, nedošlo. 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 zistených nedostatkov preto nie je možné definovať ako liberačný dôvod z preukázaného nezákonného skutkového stavu veci. Pre zadeklarovanie porušenia zákona je postačujúca potenciálna hrozba vzniku škodlivých následkov a nie je nevyhnutné, aby tieto následky aj nastali. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie právnych povinností, preto je v tomto slova zmysle právne nevýznamné, či zistené nedostatky boli spôsobené úmyselne alebo nie. Nakoľko zo strany účastníka konania nedošlo k spochybneniu správne zadokumentovaných záverov protiprávneho konania žiadnym spôsobom, správny orgán vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, a § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z., ktoré stanovujú správne mu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností a zákazov ustanovených týmito zákonmi, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, pri zohľadnení všetkých zákonných kritérií, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie AMAL SK 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/ vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a zároveň **je povinná** v zmysle ustanovení § 3 ods. 1 písm. h/, l/ zákona č. 102/2014 Z. z. 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., a oznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ.

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/ zákona o ochrane spotrebiteľa, a § 3 ods. 1 písm. h/, l/ zákona č. 102/2014 Z. z..

Správny orgán v zmysle § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti podľa § 3 ods. 1 pokutu od 200,-€ do 10 000,-€.

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 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.

V predmetnej veci ide o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvorotne v právnom predpise, ktorý je svojím obsahom najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pri absencii výslovnej právnej úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle ustanovenia § 41 ods. 1 Trestného zákona, podľa ktorého: „*Ak súd odsudzuje za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo zbiehajúcich sa trestných činov. Ak sú dolné hranice trestných sadzieb trestov odňatia slobody rôzne, je dolnou hranicou úhrnného trestu najvyššia z nich.*“ Podstata absorpčnej zásady tkvie v absorpcii sadzieb, kedy prísnejší trest pohlcuje miernejší. **Aplikácia absorpčnej zásady je uplatňovaná v prospech účastníka konania, pretože uložením úhrnnej sankcie sa sleduje primeranosť postihu, nakoľko uplatnenie kumulačnej (sčítacej) zásady by mohlo viesť k neúmerne vysokej pokute.** V zmysle vyššie uvedeného sa za najprísnejšie postihnuteľný iný správny delikt bude považovať ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzou.

Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené bola teda v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazov a povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, upieral mu právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, používal neprijateľnú podmienku v spotrebiteľskej zmluve, a neoznámil mu ani zákonom stanovený minimálny štandard údajov, t. j. poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ a neposkytol mu formulár na odstúpenie od zmluvy ani poučenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy.

K naplneniu dikcie ustanovenia o zákaze ukladania povinností spotrebiteľovi bez právneho dôvodu došlo jeho informovaním o povinnosti uplatňovať si právo na odstúpenie od zmluvy aj dorúčením predávajúcemu výrobku v podobe doporučenej a poistenej zásielky, čo zákon nestanovuje, keď spotrebiteľ môže zaslať výrobok predávajúcemu aj ako tzv. *obyčajnú* a nepoistenú zásielku. Poskytnutie nezákonných informácií spotrebiteľovi možno považovať za významný nedostatok, nakoľko ich realizáciou by došlo k znevýhodneniu postavenia spotrebiteľa, a k zhoršeniu jeho zmluvného postavenia s nutnosťou znášania financií, ktoré zo zákona nie je povinný znášať.

Poskytnutie spotrebiteľovi údajov o nevrátení mu všetkých platieb v prípade realizácie jeho práva na odstúpenie od zmluvy pri dorúčení predávajúcemu použitého, poškodeného, alebo neúplného tovaru, je porušením zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, nakoľko v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. má spotrebiteľ právo, po prevzatí tovaru zaobchádzať s ním za účelom zistenia jeho vlastností, teda ho použiť, a podľa dôvodovej správy k danej právnej úprave platí, že: *„Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 je vylúčené.“*, z čoho vyplýva, že skutočnosť, že ak je predávajúcemu vrátený použitý tovar alebo tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa, t. j. poškodený, alebo neúplný, nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke na vrátenie všetkých platieb podľa zákona č. 102/2014 Z. z. je v zmysle legislatívy vylúčené. Určením pre spotrebiteľa kratšej ako zákonnej lehoty na využitie práva na odstúpenie od zmluvy (7 dní namiesto 14 dní), je porušením zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktorého nerešpektovaním môže byť spotrebiteľovi dôvodne spôsobená majetková ujma. S poukazom na relevanciu práva na odstúpenie od zmluvy pri zmluvách uzatváraných na diaľku možno vyššie zistené nedostatky hodnotiť ako závažné.

Občiansky zákonník, ako aj zákon o ochrane spotrebiteľa poskytujú spotrebiteľom ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. 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 neprijateľnú podmienku vymieňujúcu si nezodpovedanie za oneskorené dodanie tovaru a jeho poškodenie zapríčinené prepravcom (za ktoré objektívne zo zákona zodpovedá), čoho následkom bolo jednostranné znevýhodnenie spotrebiteľa, ktorý síce mal možnosť oboznámiť sa s údajmi na predmetnom webovom sídle pred uzatvorením zmluvy, no zároveň nemal možnosť podstatným spôsobom ovplyvniť ich obsah. Vzhľadom na vyššie uvedené je porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách závažným porušením zákona.

Zmluvy uzatvárané na diaľku sú špecifickým typom zmlúv, u ktorých zákonodarca uľahčuje spotrebiteľovi využiť právo na odstúpenie od zmluvy, a to poskytnutím mu formulára na odstúpenie od zmluvy alebo poučenia o uplatnení si tohto práva. Neposkytnutím spotrebiteľovi predmetných informácií, natoľko významných pri e-shopoch pre spotrebiteľa, došlo k nenaplneniu úmyslu zákonodarcu a ich následkom je sťaženie uplatnenia predmetného práva. Vzhľadom na význam daného práva pri zmluvách uzatváraných na diaľku nemožno absenciu daného formulára alebo poučenia považovať za nevýznamný nedostatok.

Zodpovednostný vzťah za vady predanej veci medzi predávajúcim a kupujúcim sa realizuje na základe reklamácie kupujúceho- spotrebiteľa a uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady. Reklamácia je jednostranný právny úkon kupujúceho adresovaný predávajúcemu (alebo inému podnikateľovi určenému na opravu), ktorým kupujúci- spotrebiteľ vytýka určitú vadu predanej veci a dáva predávajúcemu na vedomie, aké právo v súvislosti s reklamovanou vadou uplatňuje. Nepoučením spotrebiteľa o jeho právach podľa OZ mohlo byť spotrebiteľovi sťažené uplatnenie reklamácie, čo vzhľadom na skutočnosť, že predmetné právo patrí k najčastejšie uplatňovaným právam spotrebiteľmi, nemožno považovať za nezávažné porušenie zákona.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v znížení rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom, t. j. práva na informácie a práva na ochranu jeho ekonomických záujmov. Zistené iné správne delikty patria k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal.

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, obsahujúce so zákonom rozporné údaje alebo neobsahujúce legislatívou žiadané údaje, boli poskytnuté značnému počtu spotrebiteľov.

Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z., od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti, pričom normotvorca v súvislosti s dodržiavaním stanovených zákazov a povinností, uvedených v daných právnych normách, nepripúšťa žiadne výnimky. Účastník konania pri plnení si svojich informačných povinností nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumie očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď nezabezpečil na svojom webovom sídle informácie, vyžadované všeobecne záväznými právnymi predpismi, alebo uviedol údaje s nimi rozporné.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu informovania spotrebiteľov o nákupných podmienkach a o využití práva na odstúpenie od zmluvy a práva 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, 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.

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. Napriek tomu, že pokuta má byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správneho deliktu, 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 jeho určenie, 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.

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

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.



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 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 Správny poriadok**)

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

účastníkovi konania: **Mgr. Magdaléna Klieščiková- Klenoty, miesto podnikania: Nádražná 63, 023 54 Turzovka**

dátum a miesto vykonania kontroly: *dňa 12.7.2022 v prevádzkarni: Klenoty, Nádražná 63, Turzovka*
IČO: **30 544 114**

1. pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa

- po určení spôsobu vybavenia reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie;

- o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-465/2022, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: *Mgr. Magdaléna Klieščiková- Klenoty, miesto podnikania: Nádražná 63, 023 54 Turzovka, dňa 12.7.2022* v prevádzkarni: *Klenoty, Nádražná 63, Turzovka* zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku („digitalky“ á 79,-€/ks, zakúpené vo vyššie uvedenej prevádzkarni dňa 19.7.2021 s dokladom o kúpe výrobku: č. 1 zo dňa 19.7.2022):

- uplatnenú osobne v prevádzkarni dňa 7.5.2022 (na vadu: „slabá výdrž batérie“, so zaevidovaním v evidencii o reklamáciách pod č. 008841) nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a nevydal písomný doklad o jej vybavení najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (keď predávajúci reklamovaný výrobok dňa 11.5.2022 zaslal spoločnosti: *M-Cena spol. s r.o., Šustekova 1, 851 04 Bratislava*, ktorá písomnosťou zo dňa 26.5.2022, adresovanou predávajúcemu, vyhodnotila reklamáciu ako *nedôvodnú*; predávajúci však nepreukázal vybavenie reklamácie vo vzťahu k spotrebiteľovi)

- uplatnenú osobne v prevádzkarni dňa 14.6.2022 (na vadu: „zlý displej+zlá výdrž batérie“, so zaevidovaním v evidencii o reklamáciách pod č. 008908), nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a nevydal písomný doklad o jej vybavení najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (keď predávajúci reklamovaný výrobok dňa 14.6.2022 zaslal spoločnosti: *M-Cena spol. s r.o., Šustekova 1, 851 04 Bratislava*, ktorá písomnosťou zo dňa 23.6.2022, adresovanou predávajúcemu, vyhodnotila reklamáciu ako *zamietnutú*; predávajúci však nepreukázal vybavenie reklamácie vo vzťahu k spotrebiteľovi)

2. pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa

- viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, **evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje** o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že evidencia o reklamáciách, predložená orgánu dozoru na požiadanie na nazretie, neobsahovala dátum a spôsob vybavenia reklamácie uplatnenej dňa 7.5.2022 a 14.6.2022

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-00560522.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 4.7.2022 bol na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina doručený podnet spotrebiteľa, zaevidovaný pod číslom P-465/2022. Za účelom jeho prešetrenia bola dňa 12.7.2022 v prevádzkarni: *Klenoty, Nádražná 63, Turzovka* vykonaná kontrola so zistenými nedostatkami, za ktoré v plnej miere 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 hnuiteľná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažená 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 hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej 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. 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.

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu;²²⁾ na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Podľa § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-465/2022, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: *Mgr. Magdaléna Klieščiková-Klenoty, miesto podnikania: Nádražná 63, 023 54 Turzovka, dňa 12.7.2022* v prevádzkarni: Klenoty, Nádražná 63, Turzovka zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku („digitalky“ á 79,-€/ks, zakúpené vo vyššie uvedenej prevádzkarni dňa 19.7.2021 s dokladom o kúpe výrobku: č. 1 zo dňa 19.7.2022):

- uplatnenú osobne v prevádzkarni dňa 7.5.2022 (na vadu: „slabá výdrž batérie“, so zaevidovaním v evidencii o reklamáciách pod č. 008841) nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nevydal písomný doklad o jej vybavení najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (keď predávajúci reklamovaný výrobok dňa 11.5.2022 (podacie číslo: VX608656346SK) zaslal spoločnosti: M-Cena spol. s r.o., Šustekova 1, 851 04 Bratislava (ktorá sa v liste zo dňa 12.7.2022 sama vyhlásila čestným vyhlásením za výrobcom (D-Ziner Guangzhou Watch Co., Ltd, China) oprávnenú osobu na vykonávanie záručných opráv), ktorá písomnosťou zo dňa 26.5.2022, adresovanou predávajúcemu, vyhodnotila reklamáciu ako *nedôvodnú*; predávajúci však nepreukázal vybavenie reklamácie vo vzťahu k spotrebiteľovi) a zároveň v evidencii o reklamáciách neuviedol pri tejto reklamacii dátum a spôsob jej vybavenia

- uplatnenú osobne v prevádzkarni dňa 14.6.2022 (na vadu: „zlý displej+zlá výdrž batérie“, so zaevidovaním v evidencii o reklamáciách pod č. 008908) nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nevydal písomný doklad o jej vybavení najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (keď predávajúci reklamovaný výrobok dňa 14.6.2022 (podacie číslo: VX608648407SK) zaslal spoločnosti: M-Cena spol. s r.o., Šustekova 1, 851 04 Bratislava, ktorá písomnosťou zo dňa 23.6.2022, adresovanou predávajúcemu, vyhodnotila reklamáciu ako *zamietnutú*; predávajúci však nepreukázal vybavenie reklamácie vo vzťahu k spotrebiteľovi) a zároveň v evidencii o reklamáciách neuviedol pri tejto reklamacii dátum a spôsob jej vybavenia.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 12.7.2022 účastník konania uviedol, že prevzal osobne inšpekčný záznam, celá situácia so spotrebiteľom ho mrzí a snaží sa vždy vybaviť reklamácie spotrebiteľov k ich spokojnosti.

Vo vyjadrení, doručenom správnomu orgánu dňa 20.7.2022 prostredníctvom listinnej zásielky účastník konania uviedol: „*zasielam Vám nedostatok, ktorý som nedohľadala pri Vašej kontrole, prefotené obe obálky s popisom prijatia a odovzdania RE zákazníkovi...Pri ďalších reklamáciách budem postupovať v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.*“ V prílohe daného vyjadrenia sa nachádzalo *Čestné prehlásenie* spoločnosti M-Cena spol. s r.o. o tom, že je výrobcom oprávnenou osobou na vykonávanie záručných opráv, ďalej doklad 008841 zo dňa 7.5.2022, ktorý bol predložený pri kontrole a tvorí prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 12.7.2022, a doklad 008908, ktorý nebol predložený pri kontrole dňa 12.7.2022 a ktorý obsahoval údaje: meno, telefónne číslo a adresa spotrebiteľa, ďalej údaje: „*opravár: 2.7.022, správa pre opravára: 2x reklamované, zakúpené 19.7.021, 114524C, nevydrží batéria + navyše max. 2 hodiny ...+displeji, poprosíme dobropis, ďakujeme, 14.6.022*“, a vlastnoručný podpis bližšie nespécifikovanej osoby. Zároveň bolo na doklade vlastnoručne dopísané: „*I. reklamácia obálka č. 008841, prijaté od zákazníka 7.5.2022, odovzdané zákazníkovi 3.6.2022; II. reklamácia obálka č. 008908, prijaté od zákazníka 14.6.2022, odovzdané zákazníkovi 2.7.2022*“.

Vo vyjadrení zo dňa 30.9.2022, doručenom orgánu dozoru dňa 4.10.2022 prostredníctvom listinnej zásielky, účastník konania uviedol, že prvá reklamácia uplatnená spotrebiteľom dňa 7.5.2022 bola zaevidovaná pod číslom 008841, výrobok bol zaslaný dodávateľovi M-Cena spol. s r.o., tento

dodávateľ v liste zo dňa 26.5.2022 vyhodnotil reklamáciu ako nedôvodnú, a spotrebiteľ dňa 3.6.2022 prevzal reklamovaný výrobok aj s originálom listu zo dňa 26.5.2022. Tým bola, podľa vyjadrenia účastníka konania, dodržaná lehota 30 dní na vybavenie reklamácie. Druhá reklamácia uplatnená spotrebiteľom dňa 14.6.2022 bola zaevidovaná pod číslom 008908, výrobok bol opätovne odoslaný na reklamáciu spolu s fotodokumentáciou dodávateľovi, ktorý v liste zo dňa 23.6.2022 vyhodnotil reklamáciu ako zamietnutú, a spotrebiteľ dňa 2.7.2022 prevzal reklamovaný výrobok aj s originálom listu zo dňa 23.6.2022. Tým bola, podľa vyjadrenia účastníka konania, dodržaná lehota 30 dní na vybavenie reklamácie. Zamestnankyňa prevádzkarne pri druhej reklamacii výrobku požiadala dodávateľa o dobropis na daný výrobok, aby bola spotrebiteľovi kompenzovaná celá suma výrobku. Záverom účastník konania dodal, že si je vedomý neúplnej evidencie o reklamáciách. V prílohe daného vyjadrenia sa opätovne nachádzali všetky doklady k reklamáciám, poskytnuté osobne pri kontrole dňa 12.7.2022 alebo doručené správnomu orgánu dňa 20.7.2022, vrátane dokladu 008908, ako aj fotodokumentácia reklamovaných hodiniek.

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľov po uplatnení reklamácií, vrátane povinnosti podnikateľských subjektov- predávajúcich vybavovať reklamácie zákonným spôsobom, ustálil v názore, že vyjadrenia a predložené doklady od účastníka konania nespochybnili zistený skutkový stav. Správny orgán na margo doručených vyjadrení a dokladov od účastníka konania konštatuje, že zmluvný vzťah je založený medzi predávajúcim a kupujúcim, dotknuté reklamácie boli uplatnené u predávajúceho a len predávajúci zodpovedá za ich vybavenie. Skutočnosť, že predávajúci poskytol spotrebiteľovi doklady, ktoré pre predávajúceho vystavil jeho dodávateľ, neznamená vybavenie reklamácií predávajúcim, ktorý predmetné vybavenie reklamácií ani jedným zo zákonných spôsobov vo vzťahu k spotrebiteľovi nijako nepreukázal. Účastník konania v prílohe vyjadrenia, doručeného správnomu orgánu dňa 20.7.2022, a v prílohe vyjadrenia zo dňa 30.9.2022 predložil doklad s označením 008908, ktorý obsahoval údaje: meno, telefónne číslo a adresa spotrebiteľa, ďalej údaje: „opravár: 2.7.022, správa pre opravára: 2x reklamované, zakúpené 19.7.021, 114524C, nevydrží batéria + navyše max. 2 hodiny ...+displeji, poprosíme dobropis, ďakujeme, 14.6.022“, vlastnoručný podpis bližšie nešpecifikovanej osoby. K tomuto dokladu s dátumami „14.6.022“ a „2.7.022“ správny orgán konštatuje, že ho nemôže považovať za doklad o vybavení reklamácie, nakoľko neobsahuje žiaden zákonom stanovený spôsob vybavenia reklamácie (*odovzdanie opraveného výrobku, výmena výrobku, vrátenie kúpnej ceny výrobku, vyplatenie primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie*), pričom žiadosť predávajúceho o dobropis, adresovaná dodávateľovi, nie je vybavením reklamácie v lehote 30 dní vrátením kúpnej ceny spotrebiteľovi (správny orgán dodáva, že v podnete spotrebiteľa, doručenom mu dňa 4.7.2022, bolo konštatované, že spotrebiteľovi neboli vrátené peniaze). Účastník konania nedodržiaval zákonom stanovený postup pri vybavovaní reklamácií, keď len tvrdil (ničím nepreukázal) vykonanie úkonu dňa 3.6.2022 a 2.7.2022 vo vzťahu k spotrebiteľovi, ktorý nie je vybavením reklamácie v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Na základe vyššie uvedeného nemohol správny orgán ako orgán dozoru prijať iný záver než ten, ktorý je uvedený vo výroku rozhodnutia. Účastník konania je objektívne zodpovedný za vybavenie reklamácie zákonným spôsobom, a to v zákonnej lehote 30 dní, nevynímajúc ani povinnosť vydania zo strany účastníka konania dokladu o vybavení reklamácie do 30 dní, a ani povinnosť vedenia evidencie o reklamáciách so zákonom stanovenými náležitosťami. 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. Vyjadrenie budúceho prísľubu dodržiavania zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií, rovnako ako aj prosopotrebiteľský postoj, preto nemožno vnímať ako liberačný dôvod z nepochybne zisteného protiprávneho konania. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností, 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa- **Mgr. Magdaléna Klieščiková- Klenoty**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 16.9.2022 (s listinným doručením dňa 21.9.2022, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty. V oznámení o začatí správneho konania bol účastník konania vinený za nepreukázanie na požiadanie orgánu dozoru kópie potvrdenia o prijatí druhej reklamácie dňa 14.6.2022. Po prehodnotení skutkového a právneho stavu veci správny orgán účastníka konania za predmetné týmto rozhodnutím neviní. Do oznámenia o začatí správneho konania došlo, z dôvodu zrejmej nesprávnosti pri vyhotovení písomnosti, k neuvedeniu ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorého porušenie slovným zachytením skutkového stavu (t. j. nevydanie dokladu o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie) bolo v danej písomnosti zachytené. Týmto správny orgán upovedomuje o danej skutočnosti účastníka konania.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **ste** v zmysle ustanovení § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, vydať o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje aj dátum a spôsob vybavenia reklamácie.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 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, spočívajúce v porušení práv spotrebiteľov chránených zákonom.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinností predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, s čím je spojená aj povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v tejto lehote, a viesť evidenciu o reklamáciách so všetkými obsahovými náležitosťami, garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, ako aj právo na informácie, a orgánu dozoru umožnenie výkonu kontrolnej činnosti získaním relevantných informácií súvisiacich s uplatneným právom

zo zodpovednosti za vady, pričom porušenie týchto povinností, vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona berúc do úvahy mieru, v akej bol daný skutok, resp. opomenutie v počte 2 krát, spôsobilý ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva, pretože po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený. Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých nevybavil dve reklamácie spotrebiteľa v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa ich uplatnenia, nevydal do 30 dní ani písomné doklady o ich vybavení, a v evidencii o reklamáciách neuviedol dátum a spôsob vybavenia oboch reklamácií. Následkom porušenia daných povinností je zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy, znížením mu rozsahu jeho práv, priznaných mu zákonom nečinnosťou účastníka konania, a zároveň porušenie správnym orgánom kontrolovanej povinnosti, chránenej zákonom, ktorá sa týkala formálneho postupu reklamačného konania. Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú jednak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov a v porušení práva na informácie, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcich povinností zo strany účastníka konania. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania zahŕňajúci vyššie uvedené skutočnosti, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky a poskytuje služby konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov, a to bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Právo zo zodpovednosti za vady výrobkov patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto bolo nanajvýš žiadúce, aby bola uplatnená reklamácia (v počte 2 krát) vybavená, vrátane vydania písomného dokladu o jej vybavení, predávajúcim promptne, bez zbytočného odkladu, najneskôr v zákonnej lehote 30 dní, a aby prípadná nečinnosť predávajúceho nespôsobila spotrebiteľovi ujmu na jeho právach, čo v konkrétnom posudzovanom prípade nebolo zo strany účastníka konania preukázané ako splnené.

Účastník konania pri vybavovaní reklamácií spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-296/2022, nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď reklamácie nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní s vydaním písomného dokladu o ich vybavení, a zároveň nevedol evidenciu o reklamáciách s požadovanými údajmi.

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 ochranu jeho ekonomických záujmov a 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, 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 dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citelná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správnych deliktov, orgán dohľadu pri vyrubení výšky sankcie zohľadnil v súčasnosti vývoj pandemickej situácie v SR a následné ekonomické dopady na podnikateľské subjekty, ktoré v období trvania karanténneho stavu nemohli produkovať žiadaný zisk. Aj keď uložený postih má byť výrazný a odradzujúci od ďalšieho porušovania zákona, nemá byť pre účastníka konania likvidačný, a preto bol uložený v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, času trvania a následkov protiprávného konania, 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.

Pri stanovení výšky sankcie správny orgán vychádzal zo zásady, aby v skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, vrátane stanovenia výšky pokuty pri zohľadnení obdobného skutkového stavu veci, a teda u účastníka konania vyvodil postih vo výške podobnej ako u iných účastníkov konania, u ktorých boli zistené obdobné nedostatky. Zároveň bolo prihliadané na všetky vyjadrenia účastníka konania a doručené doklady.

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.

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.