

Slovenská obchodná inšpekcia  
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici  
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

---

Číslo: D/0083/06/2022

V Banskej Bystrici dňa 16.03.2023

## R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej aj ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 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 (ďalej len „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“) v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

**účastníkovi konania LPP Slovakia, s.r.o., IČO: 36 787 507, so sídlom Janka Kráľa 9, 974 01 Banská Bystrica** (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“) prevádzkujúcemu elektronický obchod nachádzajúci sa na webovej stránke [www.sinsay.com](http://www.sinsay.com) (ďalej aj ako „elektronický obchod 1/“) a elektronický obchod nachádzajúci sa na webovej stránke [www.mohito.com](http://www.mohito.com) (ďalej aj ako „elektronický obchod 2/“).

**na základe kontroly** v dňoch 18.02.2022 – 28.02.2022 a 29.07.2022 – 08.08.2022 vykonaných v mieste sídla inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti kontrolovaného subjektu,

**pre viacnásobné porušenie povinnosti predávajúceho** v zmysle ust. § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď:

- pri šetrení spotrebiteľského podnetu zo dňa 19.01.2022 inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 34/2022, bolo kontrolou vykonanou v dňoch 18.02.2022 – 28.02.2022 zistené, že spotrebiteľ si dňa 29.11.2021 prostredníctvom elektronického obchodu 1/ u kontrolovaného subjektu objednal výrobky – *Stolček, kód výrobku: 9548F-67X-ONE, 2ks* za 35,98 Eur, *Šálka, kód výrobku: 2311G-00X-ONE, 3ks* za 10,47 Eur a *Vianočný obrus na stôl, kód výrobku: 9109L-33X-ONE 1ks* za 6,99 Eur, o čom bol kontrolovaným subjektom riadne vydaný doklad – *FAKTÚRA – DAŇOVÝ DOKLAD 6612996\*96\*21\*3\*752119* zo dňa 04.12.2021. Dňa 07.12.2021 si

spotrebiteľ na predmetnú objednávku uplatnil reklamáciu, a to tak telefonicky ako aj vyplnením elektronického reklamačného formulára dostupného v rámci elektronického obchodu 1/, pričom ako formu vybavenia reklamácie zvolil vrátenie kúpnej ceny za objednané výrobky. Na základe uvedeného kontrolovaný subjekt spotrebiteľovi vrátil ním uhradenú kúpnu cenu dňa 04.01.2022. Preskúmaním obsahu písomnej formy reklamácie spotrebiteľa a s prihliadnutím na nutnosť posudzovania právnych úkonov z hľadiska ich obsahu správny orgán ustálil, že tento úkon spotrebiteľa nemožno považovať za reklamáciu v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“), ale tento je potrebné vnímať ako uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. V zmysle vyššie uvedeného kontrolovaný subjekt tak porušil svoju povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov 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, keď kontrolovaný subjekt spotrebiteľovi ním uhradenú kúpnu za vyššie špecifikované výrobky vrátil až dňa 04.01.2022;

- pri šetrení spotrebiteľského podnetu zo dňa 18.07.2022 inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 326/2022, bolo kontrolou vykonanou v dňoch 29.07.2022 – 08.08.2022 zistené, že spotrebiteľ si dňa 05.05.2022 prostredníctvom elektronického obchodu 2/ u kontrolovaného subjektu objednal výrobky v celkovej hodnote 193,86 Eur – *Viskózové šaty*, 7882N-39P-42 á 17,99 Eur; *Blúzka s kvetinovým vzorom*, 4893O-08P-XL á 12,99 Eur; *Vzorovaná midisukňa*, 6869L-65P-44 á 9,99 Eur; *Vzorovaná midisukňa*, 6869L-65P-42 á 9,99 Eur; *Pletená sukňa*, 1755Q-55X-L á 14,99 Eur; *Pletená sukňa*, 1755Q-55X-XS á 14,99 Eur; *Pletená midi sukňa*, 5578P-23X-XL á 15,99 Eur; *Vrch bikín*, 4914M-99X-36 á 12,99 Eur; *Vzorované pončo*, 4690N-99X-ONE á 12,99 Eur; *Letný klobúk*, 5478O-80X-S/M á 12,99 Eur; *Bavlnené tričko*, 4942I-50X-M á 3,99 Eur; *Šortky so sukňou*, 2343M-99X-36 á 17,99 Eur; *Priliehavá midi sukňa*, 3158M-03X-34 á 17,99 Eur; *Viskózové šaty*, 7882N-39P-40 á 17,99 Eur, o čom bol kontrolovaným subjektom riadne vydaný doklad – **FAKTÚRA – DAŇOVÝ DOKLAD 6612996\*94\*22\*3\*85930**. Dňa 11.05.2022 si spotrebiteľ osobne v prevádzkarni kontrolovaného subjektu – *MOHITO, Avion Shopping Park, Ivanská cesta 16, 821 01 Bratislava*, na časť ním objednaných výrobkov v celkovej hodnote 52,96 Eur - *Vzorované pončo*, 4690N-99X-ONE á 12,99 Eur; *Bavlnené tričko*, 4942I-50X-M á 3,99 Eur; *Šortky so sukňou*, 2343M-99X-36 á 17,99 Eur; *Priliehavá midi sukňa*, 3158M-03X-34 á 17,99 Eur, uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, na základe čoho bol kontrolovaným subjektom vydaný doklad – **DOBROPIS 6612996\*94\*22\*4\*26428** zo dňa 11.5.2022. Dňa 16.05.2022 si spotrebiteľ osobne opätovne v prevádzkarni kontrolovaného subjektu – *MOHITO, VIVO! Bratislava, Vajnorská 100, 831 04 Bratislava*, na časť ním objednaných výrobkov v celkovej hodnote 35,98 Eur - *Viskózové šaty*, 7882N-39P-42 á 17,99 Eur a *Viskózové šaty*, 7882N-39P-40, uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, na základe čoho bol

kontrolovaným subjektom vydaný doklad – *DOBROPIS 6612996\*94\*22\*4\*27054* zo dňa 16.05.2022. Kontrolovaný subjekt však spotrebiteľovi ním uhradenú kúpnu cenu výrobkov na základe odstúpenia od zmluvy zo dňa 11.05.2022 a 16.05.2022 vrátil až dňa 03.08.2022;

- pri šetrení spotrebiteľského podnetu zo dňa 18.07.2022 inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 329/2022, bolo kontrolou vykonanou v dňoch 29.07.2022 – 08.08.2022 zistené, že spotrebiteľ si dňa 11.05.2022 prostredníctvom elektronického obchodu 1/ u kontrolovaného subjektu objednal výrobky v celkovej hodnote 20,97 Eur – *Nohavice basic flare, 7607J-09M-S* á 9,09 Eur; *Krátka mikina, 6301J-30X-S* á 6,99 Eur a *Body s dlhými rukávmi, 7764J-01X-XS* á 4,89 Eur, kde spolu s poplatkom za dopravu v hodnote 3,95 Eur uhradil sumu 24,92 Eur, o čom bol kontrolovaným subjektom riadne vydaný doklad – *FAKTÚRA – DAŇOVÝ DOKLAD 6612996\*96\*22\*3\*352188* zo dňa 12.05.2022. Z dôvodu, že spotrebiteľovi bol doručený nesprávny výrobok, keď namiesto výrobku - *Nohavice basic flare, 7607J-09M-S* á 9,09 Eur bol spotrebiteľovi doručený výrobok – *Tepláky, 0356M-80M-S* á 4,79 Eur, si spotrebiteľ vo vzťahu k predmetnej objednávke uplatnil svoje zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Kontrolovaný subjekt však spotrebiteľovi ním uhradenú kúpnu cenu objednaných výrobkov vrátil až dňa 03.08.2022;

### ***u k l a d á***

účastníkovi konania podľa ust. § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

### ***p o k u t u***

vo výške **900,- €**

slovom **Deväťsto Eur,**

ktorú je kontrolovaný subjekt povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: **SK578180000007000065068**

**VS – 0083062022**

### **O d ô v o d n e n i e**

V dňoch 18.02.2022 – 28.02.2022 a 29.07.2022 – 08.08.2022 bola inšpektormi inšpektorátu uskutočnená kontrola spoločnosti LPP Slovakia, s.r.o., IČO: 36 787 507, so sídlom Janka Kráľa 9, 974 01 Banská Bystrica, ktorá je prevádzkovateľom elektronického obchodu nachádzajúceho sa na webovej stránke [www.sinsay.com](http://www.sinsay.com) a elektronického obchodu nachádzajúceho sa na webovej stránke [www.mohito.com](http://www.mohito.com). Kontrola bola uskutočnená v mieste sídla inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti kontrolovaného subjektu. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľských podnetov inšpektorátom SOIBB evidovaných pod č. 34/2022 zo dňa 19.01.2022, č. 326/2022 zo dňa 18.07.2022 a č. 329/2022 zo dňa 18.07.2022, v ktorých spotrebiteľia zhodne poukazovali na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu vo vzťahu k jeho postupu v prípade uplatnenia zákonného práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

**K podnetu 34/2022:**

Kontrolou vykonanou v dňoch 18.02.2022 – 28.02.2022 bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 29.11.2021 prostredníctvom elektronického obchodu 1/ u kontrolovaného subjektu objednal výrobky – *Stolček, kód výrobku: 9548F-67X-ONE, 2ks* za 35,98 Eur, *Šálka, kód výrobku: 2311G-00X-ONE, 3ks* za 10,47 Eur a *Vianočný obrus na stôl, kód výrobku: 9109L-33X-ONE* 1ks za 6,99 Eur, o čom bol kontrolovaným subjektom riadne vydaný doklad – *FAKTÚRA – DAŇOVÝ DOKLAD 6612996\*96\*21\*3\*752119* zo dňa 04.12.2021. Dňa 07.12.2021 si spotrebiteľ na predmetnú objednávku uplatnil reklamáciu, a to tak telefonicky ako aj vyplnením elektronického reklamačného formulára dostupného v rámci elektronického obchodu kontrolovaného subjektu, pričom ako formu vybavenia reklamácie zvolil vrátenie kúpnej ceny za objednané výrobky. Na základe uvedeného kontrolovaný subjekt spotrebiteľovi vrátil ním uhradenú kúpnu cenu dňa 04.01.2022.

Preskúmaním obsahu písomnej formy reklamácie spotrebiteľa a s prihliadnutím na nutnosť posudzovania právnych úkonov z hľadiska ich obsahu nemožno tento úkon spotrebiteľa považovať za reklamáciu v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľ nepoukazoval na žiadnu vadu ním objednaného tovaru, preto predmetný právny úkon spotrebiteľa je potrebné vnímať ako uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

V zmysle vyššie uvedeného kontrolovaný subjekt tak porušil svoju povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov 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, keď kontrolovaný subjekt spotrebiteľovi ním uhradenú kúpnu cenu za vyššie špecifikované výrobky vrátil až dňa 04.01.2022, čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu: § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

**K podnetu 326/2022:**

Kontrolou vykonanou v dňoch 29.07.2022 – 08.08.2022 bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 05.05.2022 prostredníctvom elektronického obchodu 2/ u kontrolovaného subjektu objednal výrobky v celkovej hodnote 193,86 Eur – *Viskózové šaty, 7882N-39P-42* á 17,99 Eur; *Blúzka s kvetinovým vzorom, 4893O-08P-XL* á 12,99 Eur; *Vzorovaná midisukňa, 6869L-65P-44* á 9,99 Eur; *Vzorovaná midisukňa, 6869L-65P-42* á 9,99 Eur; *Pletená sukňa, 1755Q-55X-L* á 14,99 Eur; *Pletená sukňa, 1755Q-55X-XS* á 14,99 Eur; *Pletená midi sukňa, 5578P-23X-XL* á 15,99 Eur; *Vrch bikin, 4914M-99X-36* á 12,99 Eur; *Vzorované pončo, 4690N-99X-ONE* á 12,99 Eur; *Letný klobúk, 5478O-80X-S/M* á 12,99 Eur; *Bavlnené tričko, 4942I-50X-M* á 3,99 Eur; *Šortky so sukňou, 2343M-99X-36* á 17,99 Eur; *Priliehavá midi sukňa, 3158M-03X-34* á 17,99 Eur; *Viskózové šaty, 7882N-39P-40* á 17,99 Eur, o čom bol kontrolovaným subjektom riadne vydaný doklad – *FAKTÚRA – DAŇOVÝ DOKLAD 6612996\*94\*22\*3\*85930*. Dňa 11.05.2022 si spotrebiteľ osobne v prevádzkarni kontrolovaného subjektu – *MOHITO, Avion Shopping Park, Ivanská cesta 16, 821 01 Bratislava*, na časť ním objednaných výrobkov v celkovej hodnote 52,96 Eur - *Vzorované pončo, 4690N-99X-ONE* á 12,99 Eur; *Bavlnené tričko, 4942I-50X-M* á 3,99 Eur; *Šortky so sukňou, 2343M-99X-36* á 17,99 Eur; *Priliehavá midi sukňa, 3158M-03X-34* á 17,99 Eur, uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, na základe

čoho bol kontrolovaným subjektom vydaný doklad – *DOBROPIS 6612996\*94\*22\*4\*26428* zo dňa 11.5.2022. Dňa 16.05.2022 si spotrebiteľ osobne opätovne v prevádzkarni kontrolovaného subjektu – *MOHITO, VIVO! Bratislava, Vajnorská 100, 831 04 Bratislava*, na časť ním objednaných výrobkov v celkovej hodnote 35,98 Eur - *Viskózové šaty, 7882N-39P-42* á 17,99 Eur a *Viskózové šaty, 7882N-39P-40*, uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, na základe čoho bol kontrolovaným subjektom vydaný doklad – *DOBROPIS 6612996\*94\*22\*4\*27054* zo dňa 16.05.2022.

Kontrolovaný subjekt však spotrebiteľovi spotrebiteľom uhradenú kúpnu cenu výrobkov na základe odstúpenia od zmluvy zo dňa 11.05.2022 a 16.05.2022 vrátil až dňa 03.08.2022, čím tak porušil svoju povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov 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, čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu: § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ochrane spotrebiteľa.

### **K podnetu 329/2022**

Kontrolou vykonanou v dňoch 29.07.2022 – 08.08.2022 bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 11.05.2022 prostredníctvom elektronického obchodu 1/ u kontrolovaného subjektu objednal výrobky v celkovej hodnote 20,97 Eur – *Nohavice basic flare, 7607J-09M-S* á 9,09 Eur; *Krátka mikina, 6301J-30X-S* á 6,99 Eur a *Body s dlhými rukávmi, 7764J-01X-XS* á 4,89 Eur, kde spolu s poplatkom za dopravu v hodnote 3,95 Eur uhradil sumu 24,92 Eur, o čom bol kontrolovaným subjektom riadne vydaný doklad – *FAKTÚRA – DAŇOVÝ DOKLAD 6612996\*96\*22\*3\*352188* zo dňa 12.05.2022. Z dôvodu, že spotrebiteľovi bol doručený nesprávny výrobok, keď namiesto výrobku - *Nohavice basic flare, 7607J-09M-S* á 9,09 Eur bol spotrebiteľovi doručený výrobok – *Tepláky, 0356M-80M-S* á 4,79 Eur, si spotrebiteľ vo vzťahu k predmetnej objednávke uplatnil svoje zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolovaný subjekt vo svojom vyjadrení uvádza, že spotrebiteľovi bol v rámci jeho objednávky č. 15301754108 na 3 kusy v hodnote 29,97 Eur, zaslaný namiesto objednaného 1 kusu tovaru v hodnote vo výške 9,09 Eur zaslaný iný výrobok, ktorý sa nemal nachádzať v danej objednávke. Spotrebiteľ sa rozhodol vrátiť komplet celú objednávku. Nakoľko vracal tovar cez kuriéra, tak sa vrátenie uskutočnilo v sklade len na produkty, ktoré boli fyzicky do skladu doručené z danej objednávky. Po urgencii zákazníckej linky bolo spracované vrátenie aj na tretí produkt, ale z inej objednávky zákazníčky v hodnote 4,79 Eur. Uvádza tiež, že spotrebiteľ po dohode so zákazníckym servisom mal poslať na účet kontrolovaného subjektu sumu vo výške 4,79 Eur za nesprávne vrátený produkt a následne jej mal kontrolovaný subjekt zaslať finančné prostriedky za tovar, ktorý jej nebol pôvodne doručený. Kontrolovaný subjekt až po podaní podnetu č. 329/2022 a následnou hĺbkovou vnútornou kontrolou dospel k záveru, že došlo k pochybeniu zo strany kontrolovaného subjektu a spotrebiteľovi boli obratom zaslané finančné prostriedky.

Kontrolovaný subjekt však spotrebiteľovi spotrebiteľom uhradenú kúpnu cenu objednaných výrobkov vrátil až dňa 03.08.2022, čím tak porušil svoju povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov

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, čím došlo k porušeniu: § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ochrane spotrebiteľa.

Zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 18.02.2022, ktorý bol kontrolovanému subjektu doručený prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 28.02.2022 a v Inšpekčnom zázname zo dňa 29.07.2022, ktorý bol kontrolovanému subjektu doručený prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 15.08.2022.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu, t.j. porušenia zákona č. 102/2014 Z. z. ochrane spotrebiteľa bolo voči kontrolovanému subjektu v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. D/0083/06/2022 zo dňa 14.02.2023 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo kontrolovanému subjektu doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 15.02.2023.

Kontrolovaný subjekt využil svoje procesné právo v zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní a v stanovenej lehote listom – „Vyjadrenie“ zo dňa 19.02.2023 podal vyjadrenie k predmetnej veci (ďalej len ako „vyjadrenie“).

Kontrolovaný subjekt sa vo svojom vyjadrení osobitne vyjadruje ku okolnostiam vo vzťahu ku každému zo spotrebiteľských podnetov tvoriacich merito veci.

Vo vzťahu k spotrebiteľskému podnetu č. 34/2022 kontrolovaný subjekt vo svojom vyjadrení uviedol, že si je v danej veci vedomý svojho pochybenia, keď neboli spotrebiteľovi vrátené finančné prostriedky v zákonnej 14-dňovej lehote, ale až na 15. deň. Zároveň uvádza, že na základe tohto konkrétneho podnetu boli z jeho strany vykonané potrebné opatrenia v distribučnom centre ohľadne spracovania vráteného tovaru v riadnom termíne (opakované školenia). Kontrolovaný subjekt taktiež pristúpil k zaslaní oficiálnej sťažnosti voči externej spoločnosti, ktorá pre kontrolovaný subjekt zabezpečuje kuriérske služby v rámci územia Slovenskej republiky. Kontrolovaný subjekt zároveň uviedol, že dotknutému spotrebiteľovi bola poskytnuté zľavové kupóny na ďalšie nákupy spolu s ospravedlnením.

Vo vzťahu k spotrebiteľskému podnetu č. 326/2022 kontrolovaný subjekt vo svojom vyjadrení uviedol, že uvedený nedostatok bol spôsobený technickou chybou, keď spotrebiteľovi nebol odoslaný automatizovaný e-mail so žiadosťou na zadanie čísla účtu v tvare IBAN, pričom predmetná chyba bola odstránená IT oddelením kontrolovaného subjektu. Kontrolovaný subjekt zároveň uviedol, že dotknutému spotrebiteľovi boli vrátené finančné prostriedky a bol jej poskytnutý najvyšší možný zľavový kupón na ďalší nákup.

Vo vzťahu k spotrebiteľskému podnetu č. 329/2022 kontrolovaný subjekt vo svojom vyjadrení uviedol, že uvedený nedostatok bol spôsobený zlyhaním ľudského faktora, a to pracovníkmi zákaznickej linky kontrolovaného subjektu. Kontrolovaný subjekt zároveň uviedol, že dotknutému spotrebiteľovi boli spolu s ospravedlnením vrátené finančné prostriedky a boli poskytnuté zľavové kupóny na ďalšie nákupy v internetovom obchode Sinsay.

Kontrolovaný subjekt vo svojom vyjadrení ďalej uvádza, že tento si je vedomý nedostatkov na jeho strane, ktoré boli spôsobené, či už technickou chybou alebo

zlyhaním jeho zamestnancov alebo aj nastavenými procesmi dodávateľov kuriérskych služieb. Ako rozrastajúca spoločnosť však neustále pracujú na konštantnom zlepšovaní všetkých procesov, a to tak po technickej ako aj ľudskej stránke, pričom je presvedčený, že jeho snaha o neustále zlepšovanie je úspešná, nakoľko mimo vyššie špecifikovaných spotrebiteľských podnetov neevoluujú žiadne ďalšie sťažnosti. S inšpektorátom SOIBB boli plne súčinní, reagujú na výzvy, spolupracujú, a žiadnym spôsobom sa nesnažia mariť alebo sťažovať ďalší postup v jednotlivých konaniach.

Kontrolovaný subjekt na záver svojho vyjadrenia správny orgán žiada, aby tento vzhľadom na vyššie uvedené a aj s poukazom na jeho aktívnu súčinnosť a spoluprácu s inšpektorátom SOIBB pri šetrení spotrebiteľských podnetov, nevydal rozhodnutie o uložení pokuty.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním kontrolovaného subjektu a s jeho vyjadrením správny orgán uvádza, že povinnosťou kontrolovaného subjektu ako predávajúceho a prevádzkovateľa elektronického obchodu je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, teda sa od nich nemožno odchyliť a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. Kontrolovaný subjekt ako predávajúci a prevádzkovateľ elektronického obchodu 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.

V tejto súvislosti inšpektorát SOIBB poukazuje na rozhodnutie *Najvyššieho súdu Slovenskej republiky, sp. zn. 10Sžo/68/2016, zo dňa 25.01.2017*, v zmysle ktorého sú správne delikty právnických osôb postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby podľa zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom správneho deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

Ani odstránenie kontrolovanému subjektu vyčítaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu, v tomto prípade dodatočným splnením jeho zákonnej povinnosti, kontrolovaný subjekt nezabavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie zistených nedostatkov - dodatočným vrátením prijatých platieb spotrebiteľovi, resp. prijatím nevyhnutných opatrení na minimalizovanie následkov protiprávneho stavu - poskytnutie akejkoľvek formy odškodnenia spotrebiteľovi, je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa jeho povinnosťou. Ako už bolo spomenuté vyššie kontrolovaný subjekt za zistené porušenie zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie ho zodpovednosti za protiprávny skutkový stav, ktorý bol zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, pokiaľ správny orgán zistí akékoľvek odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom potom zohľadňuje už len závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona ako aj rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy. Správny orgán preto konštatuje, že nemôže žiadosti kontrolovaného subjektu, aby správny orgán nevydal rozhodnutie o uložení pokuty vyhovieť.

Vo vzťahu k vyjadreniu kontrolovaného subjektu správny orgán hodnotí aktívnu snahu kontrolovaného subjektu o odstránenie jemu vyčítaných a v rámci kontroly inšpektormi inšpektorátu SOIBB zistených nedostatkov pozitívne, čo zohľadňuje pri určení výšky ukladanej pokuty v prospech kontrolovaného subjektu.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený kontrolou po porovnaní so stavom vyžadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi bol vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci a prevádzkovatelia elektronických obchodov dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Správny orgán ustálil, že za zistené protiprávne konanie, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Okrem vyššie uvedeného, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav. Ako dôkaz slúžia Inšpekčné záznamy z vykonanej kontroly.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania, ako aj na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy v rámci kontroly preukázaným protiprávnym konaním kontrolovaného subjektu.

V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania kontrolovaného subjektu uvádza, že nedodržanie vyššie uvedenej zákonnej lehoty na vrátenie finančných prostriedkov spôsobuje stav, kedy spotrebiteľ síce svojím právom v zmysle cit. zákona disponuje, avšak v dôsledku konania, resp. v tomto prípade opomenutím konania kontrolovaného subjektu sa toto stáva právom relatívnym, ktoré je spotrebiteľ nútený si vymáhať, či už prostredníctvom správnych orgánov na úseku ochrany spotrebiteľa, orgánov alternatívneho riešenia sporu, alebo v hraničných situáciách na všeobecnom súde predávajúceho. Uvedeným konaním teda spotrebiteľovi pri uplatňovaní svojich práv, ktoré sú mu garantované zákonom, a ktoré majú



nastupovať automaticky, vznikajú zbytočné, či už ekonomické alebo administratívne výdavky. V prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“ vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci a prevádzkovateľ elektronického obchodu ako odborník či profesionál, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Z výsledkov vykonanej kontroly je dostatočne preukázaný rozsah ujmy, ktorú kontrolovaný subjekt spotrebiteľom spôsobil (spotrebiteľovi v rámci podnetu č. 34/2022 včas nevrátil sumu 53,44 Eur, spotrebiteľovi v rámci podnetu č. 326/2022 včas nevrátil sumu 193,86 Eur a spotrebiteľovi v rámci podnetu č. 329/2022 včas nevrátil sumu 24,92 Eur). Takisto je preukázaný aj spôsob, čas trvania protiprávneho stavu, ako aj samotné následky protiprávneho konania kontrolovaného subjektu. Na uvedené skutočnosti musí správny orgán obligatórne prihliadať, a preto uvedené správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli za použitia kritérií v zmysle ust. § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri určovaní výšky pokuty správnym orgánom okrem vyššie uvedeného zohľadnené, bolo porušenie práv spotrebiteľa, viacnásobné porušenie ust. zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a skutočnosť, že porušením vyššie uvedených povinností kontrolovaného subjektu nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si kontrolovaný subjekt ako predávajúci a prevádzkovateľ elektronického obchodu 1/ a elektronického obchodu 2/ nesplnil povinnosti vyplývajúce mu z kogentných ustanovení § 9 ods. 1 cit. zákona.

Správny orgán považuje prípady konania, resp. opomenutia konania, kedy spotrebiteľovi po uplatnení jeho zákonom garantovaného práva na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nie sú v stanovenej lehote vrátené peňažné prostriedky, na ktoré má právo, za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadal aj na skutočnosť, že v danom prípade ide zo strany kontrolovaného subjektu o viacnásobné porušenie ust. § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, keď v rámci správneho konania bolo bez akýchkoľvek pochybností preukázané, že tento nedodrжал svoju zákonnú povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov 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 hneď v troch osobitných prípadoch. Správny orgán však zároveň uvádza, že pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na skutočnosť, že kontrolovaný subjekt svoju povinnosť dodatočne splnil, pričom za jeho protiprávne konanie dotknutým spotrebiteľom poskytol aj určitú formu odškodnenia, čo správny orgán hodnotí pozitívne.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženú pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán môže v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa uložiť. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, tento nemôže byť vo vzťahu k závažnosti

protiprávneho konania a jeho následkom neprimerane mierny, a nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba do budúcnosti vyvarovala ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčných záznamoch, vyjadrením kontrolovaného subjektu ako aj ostatnými podkladmi majúci vzťah k predmetnej veci a vplyv na skutkový stav, následne pristúpil k uloženiu pokuty, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Z ustanovenia § 15 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v prípade zistenia porušenia povinností predávajúceho v zmysle ust. § 9 ods. 1 cit. zákona, vyplýva správnomu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty, pričom v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) cit. zákona môže kontrolovanému subjektu uložiť pokutu v rozsahu od 300,- Eur do výšky 16.500,- Eur.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Uložená pokuta predstavuje približne 5,5 % najvyššej sadzby. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona. Od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby, očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.