



ROZHODNUTIE

Podľa ustanovenia § 58 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (Správny poriadok), Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, vo veci odvolania účastníka konania – **DT-TRADING, s.r.o., so sídlom: E. Štúra 58/1258, 990 01 Veľký Krtíš, IČO: 36 843 270**, kontrola vykonaná dňa 22.02.2016 v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, č. P/0106/06/16, zo dňa 09.06.2016, ktorým bola podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov uložená peňažná pokuta vo výške 300,00 EUR, slovom: tristo eur, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) a d) vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

napadnuté rozhodnutie vo výrokovej časti **m e n í** tak, že pre nedodržanie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 2, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania, a to ani pred vykonaním obchodnej transakcie, keď obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, nakoľko pri vykonanej kontrole bolo zistené, že účastník konania dňa 02.01.2016 ponúkal na svojej internetovej stránke www.digitalstore.sk výrobok – Meteostanica Ventus 155, kód 524769, u ktorého bolo uvedené, že je dostupný skladoom, pričom účastník konania po vykonaní objednávky spotrebiteľom tomuto odpísal, že tovar, ktorý prezentuje v katalógu na stránke nikdy nie je na sklade priamo u neho, ale na externom sklade u dodávateľa, z čoho ďalej vyplynulo, že od daného dodávateľa odoberajú tovary aj ďalší predávajúci a už ku koncu roka 2015 boli na sklade u dodávateľa len 4 kusy výrobku objednaného spotrebiteľom, pričom len v elektronickom obchode účastníka konania bolo okolo 20 skôr vyhotovených objednávok, ktoré sa mali vybavovať v poradi, v akom boli vytvorené, výsledkom čoho bola

nesprávna informácia na internetovej stránke účastníka konania, že vyššie uvedený výrobok je dostupný sklodom;

účastníkovi konania: **DT-TRADING, s.r.o., so sídlom: Ľ. Štúra 58/1258, 990 01 Veľký Krtíš, IČO: 36 843 270, ukladá** podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov **pokutu vo výške 250,00 EUR, slovom: dvestopäťdesiat eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od dňa doručenia tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01060616.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – DT-TRADING, s.r.o. – peňažnú pokutu vo výške 300,- eur, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) a d) 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 „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 22.02.2016 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj zistené, že účastník konania nedodržiaval zákaz používať nekalé obchodné praktiky.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania odvolanie.

Odvolací orgán podľa § 59 ods. 1 Správneho poriadku preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady odstráni. Podľa ods. 2, ak sú pre to dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.

Preskúmaním rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo odvolací orgán zistil dôvod na zmenu prvostupňového rozhodnutia. Podľa názoru odvolacieho orgánu konaním účastníka konania nedošlo k naplneniu skutkovej podstaty podľa § 4 ods. 3 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, teda k použitiu nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania, ak obchodná praktika zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá vo vzťahu k cene výrobku. Z podaného podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 15/2016 je zrejmé, že tento si dňa 02.01.2016 na internetovej stránke účastníka konania www.digitalstore.sk objednal výrobok – Meteostanica Ventus v cene 8,65 €. Z predloženej prílohy k podanému podnetu (print screen z portálu www.heureka.sk) však vyplýva, že predmetný výrobok bol v ponuke u účastníka konania jednoznačne najlacnejší, nakoľko u ostatných predávajúcich bol v ponuke za cenu od 89,81 € do 94,35 €. Napriek zrejmej nesprávnosti v stanovení ceny za predmetný výrobok na strane účastníka konania, ktorá nedosahovala ani 10 % z ceny výrobku ponúkaného iným predávajúcim s druhou najlacnejšou cenovou ponukou, sa spotrebiteľ snažil o uzavretie kúpnej zmluvy na diaľku, ktorá by bola v zjavnom rozpore s oprávneným záujmom účastníka konania. Odvolací orgán má za to, že aj keď skutkový stav môže budiť dojem, že napĺňa znaky skutkovej podstaty nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého konania, po jeho dôkladnom zvážení je nutné ustáliť, že uvedeným konaním sa účastník konania nedopustil príslušného iného správneho deliktu. V danom prípade by jeho postih vyznel príliš formalisticky a naplno by sa prejavila tvrdosť zákona, nesledujúc materiálnu stránku veci. Odvolací orgán je tiež toho názoru, že snaha spotrebiteľa o uzavretie zmluvy s predávajúcim, keď je zjavné, že kúpna cena je výsledkom zrejmej technickej chyby systému alebo iného omylu na strane predávajúceho sa prieči dobrým mravom, nakoľko spotrebiteľ nemohol byť pri vytváraní objednávky dobromyseľný vo vzťahu k správnosti a realite ceny ponúkaného výrobku a snažil sa využiť omyl predávajúceho za účelom získania tovaru v cene, ktorá podľa názoru odvolacieho orgánu nezodpovedá ani hodnote výrobných nákladov.

Zároveň odvolací orgán zmenil výrokovú časť prvostupňového rozhodnutia aj vo vzťahu k zostávajúcej časti nedodržania zákazu, sledujúc prehľadnosť a zrozumiteľnosť výrokovej časti. Vychádzal pritom zo skutkového stavu zisteného v čase výkonu kontroly.

Preto odvolací orgán rozhodol o zmene prvostupňového rozhodnutia a zároveň primerane znížil výšku uloženého postihu tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Povinnosťou účastníka konania bolo zdržať sa používania nekalej obchodnej praktiky; čo účastník konania porušil.

Dňa 22.02.2016 vykonali inšpektori SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v priestoroch Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, Banská Bystrica, zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z. (ďalej len „zákon o elektronickom obchode“), zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z.z.“) a na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod číslom 15/2016 zo dňa 08.01.2016. Subjektom kontroly bol účastník konania, ktorý prevádzkuje internetový obchod www.digitalstore.sk.

V rámci výkonu kontroly bolo zistené, že účastník konania dňa 02.01.2016 ponúkal na svojej internetovej stránke www.digitalstore.sk výrobok – Meteostanica Ventus 155, kód 524769, u ktorého bolo uvedené, že je dostupný skladoom, pričom účastník konania po vykonaní objednávky spotrebiteľom tomuto odpísal, že tovar, ktorý prezentuje v katalógu na stránke nikdy nie je na sklade priamo u neho, ale na externom sklade u dodávateľa, z čoho ďalej vyplynulo, že od daného dodávateľa dodávajú tovary aj ďalší predávajúci a už ku koncu roka 2015 boli na sklade u dodávateľa len 4 kusy výrobku objednaného spotrebiteľom, pričom len v elektronickom obchode účastníka konania sa nachádzalo okolo 20 skôr vyhotovených objednávok, ktoré sa mali vybavovať v poradi, v akom boli vytvorené, výsledkom čoho bola nesprávna informácia na internetovej stránke účastníka konania, že vyššie uvedený výrobok je dostupný skladoom. Uvedený skutok napĺňa znaky nekalej obchodnej praktiky, ktorej použitie je zakázané aj pred vykonaním obchodnej transakcie, nakoľko táto je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti a môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ktorému je adresovaná. V danom prípade ide o nekalú obchodnú praktiku formou klamlivého konania, ktorá môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho dostupnosť.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 2, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Za zistené nedostatky účastníka konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa v plnom rozsahu zodpovedá.

Vo svojom odvolaní účastníka konania napáda protichodný a rozporný záver správneho orgánu na prvom stupni, ktorý najprv správne opísal kontraktálny proces aplikáciou zákona o elektronickom obchode, ktorý má v danej veci charakter osobitného zákona k úprave uzavierania zmlúv uvedenej v Občianskom zákonníku, a následne nesprávne konštatoval, že zmluva medzi účastníkom konania a spotrebiteľom vznikla aj bez toho, aby účastník konania potvrdil prijatie objednávky, čo je nevyhnutným predpokladom vzniku zmluvy. Účastník konania zdôrazňuje, že objednávku spotrebiteľovi nepotvrdil, naopak, túto zamietol (stornoval), čím došlo k odmietnutiu návrhu na uzavretie zmluvy. Účastník konania preto vidí vadu konania v tom, že síce správny orgán v napadnutom rozhodnutí správne poukázal na príslušné ustanovenie zákona o elektronickom obchode, avšak toto nesprávne použil, resp. úplne vynechal v dôsledku čoho

dospel k nesprávnemu právnemu názoru. Zároveň účastník konania poukazuje na to, že SOI konala a rozhodla aj v rozpore so základnými princípmi právneho štátu zakotvenými v príslušných článkoch Ústavy Slovenskej republiky, ako aj v rozpore s ústavným zákonom č. 23/1991 Zb., ktorým sa zavádza Listina základných práv a slobôd.

Účastník konania má za to, že v konaní došlo aj k neúplnému a nedostatočnému aplikovaniu 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.“). Uvedené odôvodňuje nesprávnou aplikáciou zákona o elektronickom obchode, keď nerozumie prečo by prostredníctvom elektronických zariadení mala byť zmluva uzatvorená aj bez potvrdenia objednávky, hoci ju pre vznik zmluvy zákon výslovne vyžaduje.

Napadnuté rozhodnutie tiež nezohľadnilo skutočnosť, že spotrebiteľ môže pri svojej objednávke konať ľstivo, využívajúc omyl adresáta, ktorému návrh smeruje, hoci o tomto jeho omyle musel spotrebiteľ vedieť (§ 49a Občianskeho zákonníka). Účastník konania má za to, že aj SOI pripúšťa špekulatívne konanie na strane spotrebiteľa, ktorý podal podnet, no toto konanie necháva bez povšimnutia. Takýto postup je rozporný s § 2 ods. 2 a § 3 ods. 1 a 2 Občianskeho zákonníka. Účastník konania zastáva názor, že samotná skutočnosť, že vo veci ide o spotrebiteľa nespôsobuje fikciu, že tento koná vždy *lege artis*; práve s cieľom zamedziť nežiaducemu konaniu zo strany oferenta, zákonodarcu zakotvil ako nevyhnutnú podmienku pre uzatvorenie zmluvy prostredníctvom elektronických zariadení kogentnú požiadavku potvrdiť návrh oferenta, kedy až potvrdením sa zmluva uzatvára – vzniká. K tomu účastník konania predkladá svoj výklad k dôvodovej správe k § 5 zákona o elektronickom obchode. Taktiež uvádza, že podľa čl. III ods. 3 všeobecných obchodných podmienok účastníka konania kúpna zmluva vzniká až odoslaním tovaru zo strany predávajúceho. Spotrebiteľ pritom vyjadril súhlas s týmito podmienkami a mal sa možnosť s nimi oboznámiť ešte pred odoslaním objednávky. V predmetnej veci pritom nebolo zistené a SOI v rozhodnutí ani nekonštatuje, že zo strany účastníka konania došlo k akceptácii návrhu na elektronické uzatvorenie zmluvy, teda že tento potvrdil objednávku spotrebiteľa. Preto nebolo zistené právne relevantné uzatvorenie zmluvy podľa zákona o elektronickom obchode medzi účastníkom konania a spotrebiteľom.

V ďalšej časti účastník konania poukazuje na právnu kvalifikáciu zisteného skutkového stavu ako porušenie zákazu nekalých obchodných praktík naplnením skutkovej podstaty klamlivého konania vo vzťahu k cene a dostupnosti produktu. V danej veci účastník konania namietá, že správny orgán na prvom stupni neaplikoval na daný skutok ustanovenie § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď sa mal zaoberať tým, či údaj o dostupnosti skladom a jeho cene podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu. K uvedenému však nedošlo, a preto má účastník konania za to, že sa vec posudzovala nedostatočne a neúplne a zároveň formalisticky. Napadnuté rozhodnutie neobsahuje ani len odvolávku na § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa. Podľa účastníka konania, ak konanie nedosahuje zákonom požadovanú podstatnú intenzitu, nemôže ísť o nekalú obchodnú praktiku, a teda ani nemôže ísť o klamlivé konanie, keďže nedosahuje potrebnú intenzitu. Mierou intenzity narušenia ekonomického správania sa priemerného spotrebiteľa sa ale SOI vôbec nezaoberala, neposudzovala ju a ani ju nevyhodnotila. SOI tiež v konaní neoperovala ani s pojmom „priemerný spotrebiteľ“, ale zaoberala sa len konkrétnym spotrebiteľom – podávateľom podnetu, čím konanie stratilo objektivitu a zákonnosť.

Účastník konania ďalej uvádza, že dostupnosť produktu možno považovať za hlavný znak produktu iba v spojení s § 7 ods. 2 a s bodom 7. prílohy č. 1 k zákonu o ochrane spotrebiteľa. V konaní však nebolo preukázané, že účastník konania by kedykoľvek vyhlásil, že Meteostanica Ventus 155 je k dispozícii iba veľmi obmedzený čas alebo za špecifických podmienok. Účastník konania nikdy dostupnosť produktu časovo ani inými podmienkami neobmedzil, len vyhlásil, že je skladom, čo nemôže byť dostačujúce preto, aby išlo o nekalú obchodnú praktiku. Orgán prvého stupňa pritom nikdy nezistil, že v čase realizácie objednávky č. 2015606471 produkt

preukázateľne a reálne nebol skladom. a že toto konanie malo za cieľ vyvolať okamžité rozhodnutie a znemožniť spotrebiteľovi, aby mal dostatočnú príležitosť alebo čas na kvalifikované rozhodnutie. SOI teda nezistila, že v čase, kedy spotrebiteľ vykonal objednávku, údaj o tom, že produkt je skladom by bol nesprávny, mylný. Samotné tvrdenie, že keď sa informácia o dostupnosti produktu skladom, bez ďalšieho, ukáže následne, teda po vykonaní objednávky, ako dodatočne neaktuálna, posúdené ako klamlivé konanie, považuje účastník konania za neopodstatnené, vadné a rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán sa nezaoberal tým, kedy presne mal údaj o dostupnosti produktu uviesť spotrebiteľa do omylu a tento na jeho základe urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Účastník konania tiež uvažuje nad samotnou kvalifikáciou údajov o dostupnosti produktu skladom ako klamlivé konanie s poukazom na to, že takýto záver by bol nezákonný ale aj likvidačný pre podnikateľské prostredie a zásadným spôsobom by narušal a deformoval hospodársku súťaž. Predajca má totiž tovar skladom zásadne až do momentu jeho vyexpedovania alebo odovzdania kupujúcemu a tak sa môže stať, že v sklade má i tovar, na ktorý bola vykonaná objednávka, ktorá však ešte nemusela byť potvrdená (zmluva teda nevznikla). Tovar patrí výlučne predajcovi nie je rezervovaný pre inú osobu a tak je dostupný, pričom predajca nemá žiadnu povinnosť riadiť sa návrhom na uzatvorenie zmluvy (nepotvrdenou objednávkou). Zohľadniť sa však musí i to, že k objednávke prostredníctvom internetového obchodu môže dôjsť kedykoľvek, aj počas štátnych sviatkov, dní pracovného pokoja a pod., kedy predajca predaj reálne nevykonáva. Na jeden tovar, ktorý reálne je skladom v určitom počte tak môže byť vykonaných niekoľko súbežných alebo za sebou nadväzujúcich objednávok; túto skutočnosť predajca nemá ako ovplyvniť. Stať sa teda môže aj to, že v čase medzi vykonaním objednávky a jej potvrdením sa produkt predá, dôjde k jeho odovzdaniu na prepravu alebo sa vydá kupujúcemu, v dôsledku čoho už nebude skladom. Zároveň pri činnosti predajcu môže dôjsť kedykoľvek k odstúpeniu od zmluvy alebo vybaveniu reklamácie, čo má tiež vplyv na dostupnosť skladom. Podľa názoru účastníka konania sú tieto situácie výsledkom *vis maior*, teda nezávisle od predajcu a v súlade so zákonom. Preto je nutné považovať údaj o dostupnosti skladom len za informatívny, približný údaj, ktorý nie je záväzný.

De lege lata samotná dostupnosť produktu skladom neukladá predajcovi žiadne osobitné povinnosti „navyše“ a spotrebiteľa nijako neznevýhodňuje oproti stavu, ak produkt nemá skladom, nijako ho nepoškodzuje ani neukracuje na svojich právach. V tejto súvislosti účastník konania opäť poukazuje na § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa a na čl. 5 ods. 2 písm. a) a b) Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11.05.2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu... (ďalej len „*smernica 2005/29/ES*“). Účastník konania má za to, že informácia o dostupnosti produktu skladom nie je nekalou obchodnou praktikou ani klamlivým konaním, keďže nedosahuje požadovanú intenzitu – nejde o podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, ani o porušenie odbornej starostlivosti účastníkom konania a spoločenská nebezpečnosť je nulová. Správny orgán na prvom stupni tieto atribúty v konaní žiadnym spôsobom neskúmal. SOI tiež neskúmala úpravu dostupnosti produktov podľa všeobecných obchodných podmienok predávajúceho, kde tento negarantuje okamžitú dostupnosť výrobkov.

K cene produktu účastník konania uvádza, že žiadnym právnym predpisom nie je podnikateľovi uložený zákaz náhodnej, neúmyselnej chyby v písaní, počítaní alebo inej zrejmej nesprávnosti. Od orgánu prvého stupňa očakával pochopenie, ak na jeho internetovej stránke došlo pri uvedení ceny produktu k chybe, najmä ak táto nebola spôsobilá ovplyvniť priemerného spotrebiteľa a ani podstatne narušiť jeho ekonomické správanie; spoločenská nebezpečnosť bola nepatrná. SOI však rozhodla, že aj neúmyselná a zjavná chyba v písaní je klamlivým konaním, a to bez skúmania toho, či je spôsobilá podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa, či je spoločensky nebezpečná, vážnym spôsobom prekročila rámec jej oprávnení, vecou sa nezaoberala svedomite a zodpovedne a rozhodla nespravodlivo. Napadnutým rozhodnutím ako aj postupom, ktorý mu predchádzal, správny orgán opomína zohľadniť

materiálnu aj formálnu spravodlivosť, čím účastníkovi konania bráni účinne obhajovať jeho práva a záujmy v správnom konaní. Účastník konania má tiež za to, že SOI zvýhodňuje v konaní spotrebiteľa a nezaobera sa tým, či tento vo vzťahu k cene produktu nepostupoval v zmysle § 39, § 41a alebo § 49a Občianskeho zákonníka, kedy sa spotrebiteľ pokúsil využiť omyl účastníka konania, o ktorom musel sám vedieť. Správny orgán na prvom stupni sa však touto námietkou účastníka konania nezaoberal, hoci ju účastník konania uplatnil už v konaní na prvom stupni. Účastník konania má teda za to, že spotrebiteľ nenavrhol uzatvorenie zmluvy v dobrej viere, ale išlo o jeho špekulatívne konanie.

Následne účastník konania namieta nespoľahlivo zistený stav veci, keď SOI prihliadala aj na dôkazy, ktoré boli účastníkom konania namietané a s týmito námietkami sa nijako nevysporiadala. Účastník totiž tvrdil, že odpisy internetových stránok vo formáte „.aspx“, predložené spotrebiteľom, ktorý podal podnet nie sú relevantné, nakoľko pri danom type formátu nie je zabezpečená obsahová správnosť údajov, najmä vo vzťahu k produktom a ich cene. Odpisy sa tak nemusia zhodovať a podľa názoru účastníka konania sa ani nezhodujú s údajmi reálne uvedenými na internetovej stránke. Spotrebiteľ, resp. ktokoľvek iný mohol s týmito dôkazmi manipulovať a následne ich vytlačiť. V čase vytvorenia objednávky zo strany spotrebiteľa nebol skutkový stav taký, ako deklarujú uvedené odpisy stránok vo formáte „.aspx“. To že účastník konania chybu sám priznal, nezavaruje správny orgán povinnosti vykonať potrebné dokazovanie na riadne zistenie skutkového stavu. Účastník konania zároveň namieta, že orgán I. stupňa mu nedal možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie, čo považuje za vadu konania i napadnutého rozhodnutia. Zároveň mu nie je zrejmé s čoho SOI vychádzala, ak tvrdila, že zodpovednosť účastníka konania bola jasne preukázaná.

Vo vzťahu k odôvodneniu výšky pokuty účastník konania namieta záver o tom, že opísaným konaním porušil zákaz nekalých obchodných praktík, nakoľko jeho konanie nespĺňa zákonné podmienky na to, aby mohlo byť označené ako nekalé. V zásade tu účastník konania opakuje svoje závery a výklad zákona o ochrane spotrebiteľa spolu so smernicou 2005/29/ES, ktoré použil v argumentácii pri dostupnosti produktu skladom. Zároveň uvádza, že spotrebiteľovi pri jeho konaní reálne nehrozila žiadna ujma a keby ju účastník konania aj pripustil, táto by bola iba veľmi relatívna, teoretická. Na základe toho konštatuje, že k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa nedošlo, a preto nemožno uložiť pokutu podľa § 24 tohto zákona. Účastník konania má za to, že správny orgán si v odôvodnení rozhodnutia odporuje, keď raz uvádza, že cieľom správneho konania nie je represia a následne tvrdí, že prihliadal i na represívnu funkciu sankcie. Tvrdenie o proporcionalite uloženej pokuty iba s ohľadom na najvyššiu sadzbu pokuty sa účastníkovi javí ako scestné a má za to, že správny orgán na prvom stupni nedostatočne aplikoval vo veci ust. § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Následne účastník konania poukazuje na § 47 ods. 1 a ods. 3 Správneho poriadku a pripája rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky, sp. zn. 6Sžo/183/2010, zo dňa 25.05.2011, ktorý poukazuje na zásadu materiálnej pravdy, vyjadrujúcu požiadavku, aby správny orgán úplne a presne zistil skutočný stav a zaobstaral si potrebné podklady pre rozhodnutie. Daný judikát zároveň apeluje na odôvodnenie rozhodnutia správneho orgánu, z ktorého má byť zrejmé, či bol skutočný stav zistený úplne a správne. Správny orgán musí v odôvodnení rozhodnutia reagovať na dva okruhy problémov: na skutkové okolnosti a právne posúdenie, pri ktorom je nutné aj vyložiť obsah právnej normy, nielen uviesť jej citáciu zo zákona. V zmysle uznesenia Najvyššieho súdu SR, sp. zn. 8Sžo/122/2010, zo dňa 12.05.2011 k základným právam účastníka konania patrí aj právo na uvedenie dostatočných dôvodov, na ktorých je rozhodnutie založené. Dostatočné odôvodnenie rozhodnutia je preto esenciálnou náležitosťou rozhodnutia vydaného v správnom konaní. Odôvodnenie musí obsahovať dostatočnú právnu odpoveď na tie právne a skutkové otázky, ktoré boli predmetom konania a ich zodpovedanie bolo aj pre výsledok konania určujúce. Nedostatočné odôvodnenie je v rozpore s princípom zákazu svojvôle vyplývajúceho z princípu

právneho štátu. V spojení s vyššie uvedeným účastník konania zastáva názor, že SOI v napadnutom rozhodnutí nijako neodôvodnila absenciu aplikácie § 2 písm. f) zákona č. 128/2002 Z.z. a aplikácie zákona o elektronickom obchode, ani nezdôvodnila prečo jej závery sú nielen vzájomne nekonzistentné, ale tiež sú v priamom rozpore s uvedenými zákonnými normami. Účastník konania zároveň poukazuje na nesprávnu transpozíciu smernice 2005/29/ES, keď § 8 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa určuje iba spotrebiteľa, avšak v zmysle čl. 6 ods. 1 smernice 2005/29/ES je potrebné brať zreteľ na „priemerného spotrebiteľa“. Účastník konania namieta aj absenciu zákonného odôvodnenia napadnutého rozhodnutia.

Navrhuje, aby odvolací orgán rozhodnutie zmenil tak, že podnet spotrebiteľa určí ako nedôvodný, inak navrhuje, aby odvolací orgán rozhodnutie zrušil a vrátil vec prvostupňovému správneému orgánu na nové prejednanie a rozhodnutie.

Účastník konania si uplatňuje náhradu trov celého konania vo výške 88,66 € v súlade s ust. § 12 ods. 2, § 14 ods. 1 písm. a) a b) a § 16 ods. 3 vyhlášky č. 655/2004 Z.z.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní napadnutého rozhodnutia v súvislosti s námietkami účastníka konania má za to, že účastník konania v odvolaní čiastočne uviedol námietky a tvrdenia, ktoré mali vplyv na vykonanú zmenu napadnutého rozhodnutia. Skutočnosti a dôvody uvedené v odvolaní však nie sú dôvodom na zrušenie prvostupňového rozhodnutia.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa: „**Predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.**“.

Podľa § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa: „**Nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.**“.

Podľa § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa: „**Obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak**

a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,

b) podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.“.

Podľa § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa: „**Za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je v prílohe č. 1.**“.

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

Odvolací orgán k uvedenému odvolaniu poukazuje na to, že vzhľadom na vyššie popísanú zmenu výrokovvej časti napadnutého rozhodnutia, v rámci ktorej došlo k vypusteniu časti konania spočívajúceho v nesprávne uvedenej cene ponúkaného výrobku – Meteostanica Ventus 155 v cene 8,65 €, kód výrobku 524769, sa nevyjadruje k námietkam účastníka konania viažucim sa na vypustenú časť napadnutého rozhodnutia, nakoľko ich vzhľadom na uvedené považuje za právne irelevantné.

Vzhľadom k sankcionovanému konaniu – nesprávne, resp. nepravdivému poskytnutiu informácie ohľadne dostupnosti výrobku skladosom je irelevantné, či došlo k platnému uzatvoreniu

zmluvy na diaľku alebo nie. Odvolací orgán vychádza z ust. § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, z ktorého je zrejmé, že pod nekalú obchodnú praktiku je možné subsumovať aj také konanie predávajúceho, ku ktorému dochádza pred alebo počas vykonávania obchodnej transakcie. V danom prípade je nepochybné, že účastník konania uvádzal nesprávny údaj na svojej internetovej stránke www.digitalstore.sk dňa 02.01.2016, teda v čase, keď spotrebiteľ – podávateľ podnetu č. 15/2016 zo dňa 08.01.2016 uskutočnil objednávku predmetného výrobku. Odvolací orgán pritom vychádza z dátumu uvedeného v podanom podnete, ako aj z odpovede účastníka konania na správu spotrebiteľa (príloha podnetu), z ktorej je zrejmé, že pracovná doba sa u neho začína v pondelok o 9,00 hod., pričom odpoveď účastníka konania bola odoslaná o 9,47 hod. Spotrebiteľom deklarovaný deň vykonania objednávky, t.j. 02.01.2016 by teda pripadal na sobotu večer, čo korešponduje s obsahom odpovede účastníka konania vo vzťahu k overeniu pravdivosti spotrebiteľom uvádzaného dátumu vykonania objednávky. Navyše konateľ spoločnosti – p. Ing. P. D. v inšpekčnom zázname zo dňa 22.02.2016 žiadnym spôsobom nespochybnil kontrolné zistenia, práve naopak, v súvislosti so šetreným podnetom poznamenal, že nebolo jeho úmyslom kupujúceho zavádzať, ihneď po zistení problému bol kupujúci oboznámený a objednávka bola zamietnutá a spoločnosť sa mu ospravedlnila.

Účastník konania sa síce na konci odvolania snaží spochybniť spoľahlivo zistený skutkový stav, avšak odvolací orgán toto úsilie hodnotí ako účelové, so snahou zbaviť sa zodpovednosti za preukázateľné porušenie povinnosti. Aj keby odvolací orgán pripustil, že formát „.aspx“ možno meniť a upravovať (čo je v dnešnej dobe v rámci stupňa informatizácie spoločnosti možné u značnej väčšiny formátov), nemožno opomenúť, že jednotlivé dôkazy treba hodnotiť nielen jednotlivo, ale tiež v ich vzájomnej súvislosti. Vykonávanie a hodnotenie dôkazov podľa § 34 ods. 4 a 5 Správneho poriadku prináleží správnomu orgánu. Odvolací orgán nepopiera, že dôkazná sila tvrdenia spotrebiteľa v podanom podnete nie je výrazná, avšak v spojení s ostatnými dôkazmi (odpoveď účastníka konania na objednávku spotrebiteľa a jeho vyjadrenie v inšpekčnom zázname) sú dostatočné na to, aby odvolací orgán prijal záver o tom, že za čas spáchania skutku možno spoľahlivo označiť deň 02.01.2016. Obdobnú správnu úvahu odvolací orgán použil aj vo vzťahu k zisteniu, že v uvedenom čase bolo pri dotknutom výrobku na internetovej stránke účastníka konania uvedené, že tento tovar je na sklade (označenie „Dostupnosť  skladom“). Vychádzal však pritom najmä z tvrdenia účastníka konania v odpovedi spotrebiteľovi, v ktorom tento uviedol, že: *„Tovar, ktorý prezentujeme v katalógu na našich stránkach, nikdy nie je na sklade u nás, ale na externom sklade u nášho dodávateľa. V posledný pracovný deň minulého roka bolo na sklade u dodávateľa 4 kusy produktu s kódom 524769. Len v našom eshope nabehlo počas sviatkov a víkendu okolo 20 objednávok na tento produkt. Samozrejme ďalšie objednávky nabehli v iných eshopoch. Dodávateľ a rovnako aj my, uspokojujeme objednávky v poradi, v akom boli vytvorené. Aktuálny stav na sklade dodávateľa je 0 kusov. To znamená, že ak keby sa jednalo o reálnu cenu a reálny produkt, Vaša objednávka by nemohla byť uspokojená a bola by zamietnutá. Určite by sme Vás kontaktovali.“*

V takto koncipovanom vyjadrení vidí odvolací orgán opodstatnené riziko porušenia oprávnených záujmov spotrebiteľov. Účastník konania zjavne nemá alebo nepoužíva vlastný sklad, ale len zverejňuje údaje o naskladnení v skladoch svojho dodávateľa. Uvedené samo o sebe ešte nespôsobuje protiprávne konanie, ktoré by napĺňalo znaky nekalej obchodnej praktiky. K ohrozeniu záujmov spotrebiteľov dochádza až okamihom, keď predávajúci preberie od svojho dodávateľa nesprávne údaje – v šetrenej veci išlo o nepravdivý údaj ohľadom dostupnosti výrobku – Meteostanice Ventus v cene 8,65 €, kód výrobku 524769.

V súčasnosti je potreba rýchleho dodania tovaru jedným z prioritných kritérií spotrebiteľa, a preto má čoraz väčší význam aj v procese rozhodovania sa o obchodnej transakcii. O tomto závere svedčí aj skutočnosť, že prvenstvá v rebríčku internetových obchodov na Slovensku dosahujú nie predajcovia, ktorí ponúkajú tovar za najnižšie ceny, ale práve tí, ktorí majú širokú ponuku sortimentu dostupnú vo väčších množstvách a sú schopní v čo najkratšom možnom čase

uspokojiť obchodné potreby kupujúcich, spotrebiteľov nevynímajúc. Práve krátkosť reakčného času predávajúceho a rýchle dodanie objednaného výrobku sú atribútmi, ktoré zvyšujú úroveň spoločnosti predávajúceho v očiach spotrebiteľskej verejnosti.

Aj na základe tohto konštatovania si odvolací orgán nedovolí podceňovať opodstatnenosť rozlišovacej schopnosti medzi výrobkami, ktoré sú na sklade a tými, ktoré nie sú dostupné sklodom. Uvedený atribút je podstatný pri rozhodovaní sa priemerného spotrebiteľa o kúpe výrobku s ohľadom na rýchlosť dodania, nakoľko je notoricky známe, že výrobky, ktoré sa nachádzajú na sklade budú doručené v priebehu niekoľkých pracovných dní (spravidla 3-5 dní); naproti tomu pri výrobkoch, ktoré nie sú uložené na sklade je dodacia lehota oveľa dlhšia (môže ísť aj o 30 a viac dňovú lehotu).

V nadväznosti na tieto tvrdenia odvolací orgán dodáva, že skutkový stav posudzoval komplexne s prihliadnutím na všetky okolnosti prejednávanej veci. Pritom nemohol opomenúť znenie všeobecných obchodných podmienok internetového obchodu účastníka konania (ďalej len „VOP“). V článku V. *Dodacie podmienky* bod 1. a 2. je uvedené, že *predávajúci je povinný do 30 dní od vzniku kúpnej zmluvy zaslať kupujúcemu tovar, ak sa nedohodli inak, alebo ak pri tovare nebola uvedená dlhšia dodacia lehota. Ak je tovar sklodom je expedovaný podľa kapacitných možností v čo najkratšom čase*. Z citovaných zmluvných podmienok je zrejmé, že účastník konania vie dodať tovar sklodom v čo najkratšom možnom čase, pričom tovar, ktorý nie je na sklade dodáva najskôr v 30 dňovej lehote. Nepopierateľným faktom je, že priemerný spotrebiteľ môže mať záujem na rýchlom dodaní tovaru, a to či už na pravidelnej báze, alebo v prípade vzniku neočakávaných okolností (napr. študentovi sa pokazí notebook, ktorý potrebuje na výučbu). V každom jednom prípade je predávajúci viazaný informáciami, ktoré poskytuje na svojej internetovej stránke, a za tieto zodpovedá aj čo do ich správnosti a pravdivosti, tzn. že zodpovedá aj za údaje o dostupnosti výrobku (či je sklodom alebo nie je).

Opodstatnenosť dodržiavania tejto povinnosti podčiarkuje aj § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z.z. podľa ktorého *predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar*. V šetrenej veci na lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar, evidentne vplýva aj pravdivosť informácie, či je tovar sklodom alebo nie. Od tohto údaju sa potom odvíja, či bude tovar dodaný spotrebiteľovi v čo najkratšom možnom čase (čl. V. bod 2. VOP) alebo do 30 dní od vzniku kúpnej zmluvy ak nie je uvedená dlhšia dodacia lehota (čl. V. bod 1. VOP).

V kontexte právnej kvalifikácie spoľahlivo zisteného skutkového stavu odvolací orgán uvádza, že ide o nekalú obchodnú praktiku, ku ktorej došlo ešte vo fáze pred vykonaním obchodnej transakcie, t.j. v procese rozhodovania sa spotrebiteľa, či kúpi daný tovar alebo nie, nakoľko už vtedy mal spotrebiteľ k dispozícii daný údaj o dostupnosti tovaru sklodom. Predmetné konanie napĺňa znaky skutkovej podstaty § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko odvolací orgán má za jednoznačne preukázané, že neustráženie správnosti informácie ohľadne dostupnosti tovaru sklodom, aj keď nešlo priamo o sklad predávajúceho, ale jeho dodávateľa, predstavuje zjavný rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti. Nie je podstatné, či ide o skladové zásoby priamo predávajúceho, alebo iného subjektu (dodávateľa), podstatné je, že účastník konania za správnosť a pravdivosť týchto údajov zodpovedá na základe objektívnej zodpovednosti, ktorej sa nemôže zbaviť poukázaním na chybu systému, príp. nesprávne zadaný kód výrobku. V úplnom rozpore s odbornou starostlivosťou je účastníkom konania popísaný proces evidovania objednávok a ich prihlasovania do systému dodávateľa viacerými odberateľmi, medzi ktorými je aj účastník konania (v posledný pracovný deň minulého roka boli na sklade u dodávateľa 4 kusy produktu s kódom 524769, len v elektronickom obchode účastníka konania došlo počas sviatkov a víkendu k vytvoreniu okolo 20 objednávok na predmetný výrobok; ďalšie objednávky boli uskutočnené aj v iných elektronických obchodoch.). Takýto spôsob riešenia objednávok bez aktualizácie stavu, t.j. počtu kusov výrobku na sklade považuje odvolací orgán za maximálne nezodpovedný

a neprípustný. Nadalej pritom platí, že účastník konania, ako predávajúci, je sám zodpovedný za prevádzkovanie svojho internetového obchodu, a teda aj za údaje poskytnuté spotrebiteľom na internetovej stránke obchodu. Prípadnú náhradu škody tým vzniknutú (vo forme uloženej pokuty) môže následne vymáhať od toho subjektu, ktorý mu nepravdivé informácie o dostupnosti tovaru poskytol.

Zároveň je takéto konanie spôsobilé podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane, nakoľko odvolací orgán už vyššie dôvodil opodstatnenosť pravdivého údajá ohľadne dostupnosti tovaru sklados, nakoľko táto informácia má evidentnú váhu v procese rozhodovania sa priemerného spotrebiteľa o obchodnej transakcii.

Po splnení požiadaviek tzv. generálnej klauzuly nekalej súťaže (ust. § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa) prvostupňový správny orgán správne uviedol, že daný skutok predstavuje klamlivé konanie v súlade s § 7 ods. 4 a konkrétne ide o porušenie § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa. V danom prípade je evidentné, že vo vzťahu k priemernému spotrebiteľovi uvedená klamlivá obchodná praktika môže zapríčiniť, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť. Inak povedané, je opodstatnený predpoklad, že v prípade uvedenia pravdivej informácie o dostupnosti by si priemerný spotrebiteľ nezakúpil a ani nechcel zakúpiť daný výrobok u účastníka konania, ale by sa obzeral po rovnakom alebo porovnateľnom druhu výrobku u iného predávajúceho, ktorý by ho ponúkal v rovnakej, resp. porovnateľnej cene a mal by ho dostupný sklados alebo by ho vedel dodať v kratšej lehote ako reálne účastník konania.

Priemerný spotrebiteľ je v komunitárnom (únijnom) práve definovaný normami sekundárneho práva ako spotrebiteľ, ktorý je v rozumnej miere dobre informovaný, vnímavý a obozretný, pri zohľadnení sociálnych, kultúrnych a jazykových faktorov (čl. 18 preambuly smernice 2005/29/ES). Takáto definícia smernice sleduje už ustálenú rozhodovaciu prax Európskeho súdneho dvora, vyjadrenú známou formulou „*Gut Springenheide*“ (rozsudok Súdneho dvora zo dňa 16. júla 1998, sp. zn. C- 210/95, *Gut Springheide and Tusky v. Oberkreisdirektor des Kreises Steinfur*) a v obdobnom zmysle vykladá pojem „*priemerný spotrebiteľ*“ aj judikatúra slovenských súdov (pozri napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR, sp. zn. 8Sžo/38/2011 zo dňa 19. apríla 2012).

V nadväznosti na uvedenú právnu kvalifikáciu a ponímanie *priemerného spotrebiteľa* odvolací orgán ustálil, že v prejednávanej veci niet žiadnych pochybností o tom, že obchodná praktika je spôsobilá podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane a môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá. V zmysle ust. § 2 písm. r) zákona o ochrane spotrebiteľa sa podstatným narušením ekonomického správania spotrebiteľa rozumie *využitie obchodnej praktiky na značné obmedzenie schopnosti spotrebiteľa urobiť rozhodnutie, ktoré by pri dostatku informácií inak neurobil*. Klamlivé uvedenie informácie o dostupnosti tovaru sklados je totiž zásadným porušením povinnosti účastníka konania, nakoľko sa možno oprávnene domnievať, že pri uvedení pravdivej informácie o dostupnosti, resp. nedostupnosti tovaru, ktorý nebol na sklade ani u dodávateľa účastníka konania by priemerný spotrebiteľ nevykonal obchodnú transakciu u účastníka konania, ale by hľadal daný výrobok u toho predávajúceho, ktorý by ho mal sklados, alebo by ho vedel dodať v porovnateľnej cene v kratšej lehote ako účastník konania. Uvedenie nesprávnej informácie ohľadne dostupnosti predmetného výrobku spôsobuje, že spotrebiteľ v dobrej viere ďalej skúma vlastnosti a charakter výrobku a môže na základe tohto údajá pristúpiť k vykonaniu nákupu. Následne je buď v lepšom prípade vyvedený z omylu o dostupnosti tovaru sklados, alebo tiež hrozí, že spotrebiteľovi bude výrobok doručený až v súlade s príslušným ustanovením VOP, ktoré sa vzťahujú na doručovanie výrobku, ktorý nie je dostupný sklados (čl. V. bodu 1. VOP). V dôsledku predmetnej nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého konania tiež môže

vzniknúť priemernému spotrebiteľovi škoda, a to hlavne v prípade, ak tento rozumne a obozretne predpokladá, že takýto výrobok mu bude doručený v primeranej lehote, t.j. v danom prípade v čo najkratšom možnom čase (v zmysle čl. V. bodu 2. VOP). Ako už odvolací orgán vyššie uviedol, rýchlosť dodania tovaru je jedným z podstatných priorít spotrebiteľov a na túto skutočnosť je nutné tiež prihliadať pri posudzovaní daného skutkového stavu veci. Odvolací orgán má na základe vyššie uvedeného nepochybne za to, že konanie účastníka konania napĺňa znaky nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého konania tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, ba je priam exemplárnym príkladom nekalej obchodnej praktiky.

K námietkam účastníka konania odvolací orgán uvádza, že poukázal v rámci právnej kvalifikácie aj na ust. § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorého použitie dôkladne odôvodnil. Odvolací orgán preukázal spôsobilosť (možnosť) podstatného narušenia ekonomického správania priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu – Meteostanica Ventus 155, kód výrobku 524769. Podstatné narušenie ekonomického správania odvolací orgán zdôvodnil v nadväznosti na jeho legálnu definíciu v zmysle § 2 písm. r) zákona o ochrane spotrebiteľa. V danom prípade je nutné odmietnuť tvrdenie účastníka konania o tom, že obchodná praktika podstatne nenarušuje alebo nemôže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa. Už z jej zjavnej klamlivosti a charakteru takejto právne relevantnej informácie je evidentné, že daný údaj je pre priemerného spotrebiteľa natoľko podstatný, že môže mať zásadný vplyv na jeho ekonomické správanie. Odvolací orgán sa tiež zaoberal pojmom priemerný spotrebiteľ, avšak aj napriek tendencii únijného práva vykladať tento pojem so zameraním na rozumnú mieru dobrej informovanosti, vnímavosti a obozretnosti *priemerného spotrebiteľa* vo vzťahu k relevantným faktorom, má odvolací orgán za preukázané, že obchodná praktika je spôsobilá vyvolať negatívne následky aj na takto definovaného „*priemerného spotrebiteľa*“. Odvolací orgán neposudzoval obchodnú praktiku vo vzťahu k spotrebiteľovi – podávateľovi podnetu; tohto však nemožno úplne opomenúť a izolovať, nakoľko jeho chovanie len potvrdzuje správnosť a dôvodnosť záverov už ustálených správnym orgánom na prvom stupni.

Odvolací orgán sa v žiadnom prípade nestotožňuje s konštatovaním účastníka konania, že dostupnosť produktu možno považovať za hlavný znak produktu iba v spojení s bodom 7. Prílohy č. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Predmetná príloha č. 1 obsahuje nekalé obchodné praktiky, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé. Tieto sú rozdelené na *Klamlivé obchodné praktiky* a *Agresívne obchodné praktiky*. Už z gramatického, ako aj teleologického výkladu označenia týchto nekalých obchodných praktík ustanovených v prílohe je zrejmé, že pre ich porušenie postačuje naplnenie znakov skutkovej podstaty uvedených v jednotlivých bodoch prílohy (1. až 23. pre klamlivé obchodné praktiky a 1. až 8. pre agresívne obchodné praktiky). V zásade však v prevažnej väčšine prípadov dôjde aj k naplneniu pojmových znakov generálnej klauzuly nekalej obchodnej praktiky (§ 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa). V prípade porušenia osobitných druhov nekalej obchodnej praktiky ustanovených v § 8 a § 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, je však nevyhnutné, aby tieto boli nekalé aj s ohľadom na ust. § 7 ods. 2 cit. zákona, t.j. podľa generálnej klauzuly. V danom prípade odvolací orgán jasne preukázal porušenie § 7 ods. 1 a ods. 2 v nadväznosti na § 7 ods. 4 a na § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom nenašiel logický dôvod, prečo by mal v tejto veci vzhliadať aj k bodu 7. Prílohy č. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Taktiež sa odvolací orgán nestotožnil s námietkou, že v konaní nebolo preukázané, že v čase objednávky č. 2015606471 tovar reálne nebol sklados. Uvedené tvrdenie je zo strany účastníka konania čisto účelové, nakoľko on samotný túto skutočnosť potvrdil v odpovedi spotrebiteľovi, ktorá je súčasťou podaného podnetu, keď z konštatovania, že: „*V posledný pracovný deň minulého roka bolo na sklade u dodávateľa 4 kusy produktu s kódom 524769. Len v našom eshope nabehlo počas sviatkov a víkendu okolo 20 objednávok na tento produkt.*“, je zrejma skutočnosť, že *de facto* nemohli byť 4 kusy tovaru na sklade, keď už boli rezervované pre kupujúcich, ktorí vykonali svoje objednávky skôr. V zásade len vo vzťahu k účastníkovi konania a jeho objednávkam bol stav

na sklade prinajmenšom -16 kusov daného výrobku, a pritom je ešte dôvodný predpoklad, že toto číslo bolo v zápornej hodnote vyššie o objednávky iných predávajúcich (majiteľov/prevádzkovateľov internetových obchodov, ktorí odoberajú výrobky od toho istého dodávateľa). Aj tieto skutočnosti dokazujú vedomé a úmyselné klamanie účastníka konania ohľadne informácie pre spotrebiteľa o dostupnosti tovaru skladoom a absolútnom nerešpektovaní potreby aktualizovať stav skladových zásob u svojho dodávateľa, a to ani na základe vedomosti o počte svojich vlastných objednávok na daný výrobok. Z tohto hľadiska preto odvolací orgán nemá pochybnosti o správnosti zisteného skutkového stavu, ktorý navyše účastník konania nenamietal v inšpekčnom zázname, ani v dodatočnom vyjadrení sa k nemu. Je priam zarážajúce, že takáto závažná námietka sa objavila až po prevzatí vecí právnym zástupcom účastníka konania. Tým sa vec dostala do roviny, keď účastník konania prostredníctvom svojho právneho zástupcu spochybňuje priamo jeho vlastné vyjadrenia (účastníka konania) ohľadne nedostupnosti kusov predmetného výrobku na sklade u dodávateľa v čase realizácie objednávky spotrebiteľom.

Odvolací orgán si neosvojil ani argument účastníka konania o likvidačnom charaktere danej právnej kvalifikácie správne zisteného skutkového stavu pre podnikateľské prostredie a o zásadnom narušení a deformovaní hospodárskej súťaže. Argumentuje pritom vlastníckym právom k tovaru a prípadnými nepotvrdenými objednávkami, pričom poukazuje aj na objednávky odoslané počas štátnych sviatkov, dní pracovného pokoja a pod. s tvrdením, že túto skutočnosť nemá predávajúci ako ovplyvniť. Taktiež ako dôvody neprípustnosti tohto konania udáva reklamácie a odstúpenie od zmluvy. Účastník konania má za to, že takéto situácie sa stávajú pri podnikateľskej činnosti neustále a celkom bežne, pričom nemôže ísť o nekalú praktiku, ale o *vis maior*.

K tomu odvolací orgán uvádza, že skutočnosť ohľadne uloženia výrobku na sklade zvyšuje exkluzivitu toho-ktorého internetového obchodu, čo má vplyv na vytvorenie si obrazu o ňom aj v očiach zákazníckej verejnosti v pozitívnom slova zmysle. Táto skutočnosť svedčí o tom, že podnikateľský subjekt vykonáva svoju činnosť na profesionálnej úrovni, má vlastný sklad, alebo je napojený na externý sklad iného subjektu. S týmto však súvisia aj povinnosti, ktoré musí predávajúci plniť a dodržiavať v rámci výkonu svojej podnikateľskej činnosti v súlade s odbornou starostlivosťou. V dnešnej dobe už existujú prepracované softvérové programy, ktoré vedia zabezpečiť prepojenosť objednávok zákazníkov so skladovými zásobami predávajúceho, príp. tretej osoby. Preto odvolací orgán ustálil, že ak predávajúci využíva takúto formu podnikania (uvádza, ktoré tovary má skladoom), ktorá zvyšuje jeho exkluzivitu v očiach zákazníkov, je povinný túto činnosť poskytovať takým spôsobom, aby nedošlo ku klamaniu spotrebiteľa, a aby táto zjavná výhoda nebola spôsobilá zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá.

Odvolací orgán má zároveň za to, že dostupnosť tovaru nemožno viazať na vznik kúpnej zmluvy s iným kupujúcim, ako sa mylne domnieva účastník konania a až v dôsledku toho zmeniť stav počtu výrobkov na sklade. V tejto súvislosti je tiež irelevantné, kedy prechádza vlastnícke právo na kupujúceho, a to hlavne z toho dôvodu, že toto si môže predávajúci upraviť podľa svojej voľnej úvahy, samozrejme v rámci medzí zákona. Tak tomu bolo aj v prípade účastníka konania, ktorý vo svojich VOP deklaroval, že kúpna zmluva vzniká až **okamihom odoslania tovaru predávajúcim** (článok III. bod 3. VOP). V nadväznosti na to odvolací orgán poukazuje na článok VII. bod 1. VOP, podľa ktorého *vlastnícke právo prechádza z predávajúceho na kupujúceho až momentom vyplatenia plnej ceny za predmet kúpnej zmluvy*. V prípade uhradenia kúpnej ceny platbou vopred, ktorá je jednou z možností ponúkaných predávajúcim by došlo k absurdnej situácii, keď kúpna zmluva ešte ani nevznikla, spotrebiteľ však už nadobudol vlastnícke právo k tovaru na základe ešte neplatnej kúpnej zmluvy a už by zaplatil za tento predmet kúpy. Odvolací orgán sa týmto snaží dotvoriť obraz o nesprávnosti námietok účastníka konania v spojení s jeho obchodnými podmienkami a klamaním spotrebiteľa o dostupnosti tovaru, keď sa v týchto vzťahoch má problém vyznať aj osoba znalá práva. Pokiaľ má teda účastník konania nastavené

svoje VOP zmätočne a nekonzistentne, potom je pre správny orgán komplikované, ba priam až nemožné stotožniť sa s jeho argumentáciou ohľadne niektorých dôvodov pre neuvedenie pravdivého údajá čo sa týka skladových kapacít a ich presného stavu.

Taktiež tvrdenie, že objednávky sa podávajú aj cez sviatky a dni pracovného pokoja nemá vplyv na objektívnu zodpovednosť účastníka konania za nedodržanie zákazu používať nekalú obchodnú praktiku, nakoľko softvérové vybavenie v 21. storočí umožňuje premietnuť počet objednávok do skladových zásob. Jednou z výhod nakupovania cez internetový obchod je neviazanosť kupujúceho otváracími, resp. prevádzkovými hodinami. V danom prípade preto nemožno argumentovať touto skutočnosťou za účelom zbavenia sa zodpovednosti za spáchaný iný správny delikt. Navyše odvolací orgán zdôrazňuje, že v šetrenej veci nešlo o prípad, kedy účastník konania aktualizoval stav na stránke bezodkladne po víkende. Tento totiž sám uviedol, že *v posledný pracovný deň minulého roka bolo na sklade u dodávateľa 4 kusy produktu s kódom 524769. Len v našom eshope nabehlo počas sviatkov a víkendu okolo 20 objednávok na tento produkt. Samozrejme ďalšie objednávky nabehli v iných eshopoch.* Z uvedeného vyplýva, že účastník konania v dlhšom časovom horizonte poskytoval nepravdivú informáciu ohľadne dostupnosti predmetného výrobku skladosom.

Napokon na exkulpáciu nemá vplyv ani argument s reklamáciami a odstúpením od zmluvy. V prípade odstúpenia od zmluvy by totiž tovar mal na skladových zásobách pribudnúť, čo znamená, že počet kusov tovaru by sa mal zvýšiť. V prípade reklamácie vybavenej výmenou výrobku za iný kus toho istého druhu by mala byť táto akcia opäť premietnutá do skladových zásob a spotrebiteľ by mal byť pravdivo informovaný o tom, či je tovar dostupný skladosom alebo nie. Na základe uvedeného odvolací orgán vyhodnotil podané námietky účastníka konania za neopodstatnené a nepriznal im takú váhu, ktorá by mala vplyv na zánik jeho zodpovednosti za spoľahlivo zistené protiprávne konanie.

Odvolací orgán má za to, že spotrebiteľ je nedostupnosťou tovaru skladosom do určitej miery znevýhodnený na svojich právach, pokiaľ predávajúci deklaruje, že tento výrobok má na sklade. Prinajmenšom došlo k evidentnému porušeniu práva spotrebiteľa na informácie, keď údaj na stránke účastníka konania bol klamlivý, resp. úplne nesprávny – nekorešpondoval so skutočným stavom. Ďalej priemerný spotrebiteľ mohol prísť o stratu času, vynaloženého na vyhotovenie objednávky, príp. aj zaplatenie kúpnej ceny, to všetko v domnienke, že tovar mu bude dodaný v čo najkratšom možnom čase. Taktiež je oprávnené sa domnievať, že spotrebiteľovi by mohla vzniknúť škoda v dôsledku zjavného predĺženia dodacej lehoty. Ako vidieť, porušenie, resp. hrozba porušenia oprávnených záujmov spotrebiteľa je v danom prípade značná, preto odvolací orgán považuje bagatelizovanie možných následkov vo sfére spotrebiteľa za účelové a v právnom štáte nežiaduce. V nadväznosti na uvedené odvolací orgán zásadným spôsobom popiera tvrdenie účastníka konania o čisto formalistickom prístupe bez zisťovania skutkového a právneho stavu prejednávanej veci.

K námietke ohľadne možnosti, že sa odpisy stránok zaslané spotrebiteľom v rámci podnetu nemusia zhodovať s realitou, nakoľko formát .aspx nie je zabezpečený proti zmenám, odvolací orgán poukazuje na vyššie uvedené vyjadrenie. Z neho vyplýva, že nebral do úvahy daný dôkaz len samostatne a izolovane, ale aj spolu s vyjadreniami účastníka konania, ktorý ich potvrdil vo svojom vyjadrení zaslanom spotrebiteľovi – podávateľovi podnetu a nijako ich nespochybnil vo vzťahu k inšpekčnému záznamu. Účelovosť tejto námietky odvolací orgán dôvodí aj vzhľadom k tomu, že účastník konania v odvolaní tvrdí, že *odpisy sa nemusia zhodovať a ani sa nezhodujú s údajmi reálne uvedenými na internetovej stránke.* Vo vzťahu k predmetnému tvrdeniu však absentuje konštatácia, v čom sa tieto údaje nezhodujú, príp. v čom je podľa účastníka konania rozdiel (odlišnosť) medzi údajmi uvedenými spotrebiteľom, ktorý podal podnet a medzi reálnym obsahom daných internetových stránok v čase, kedy došlo k spáchaní skutku. Účastník konania teda nielenže neunesol bremeno dôkazu, keď neoprel svoje tvrdenia o žiadny dôkazný prostriedok, ktorý by vyvrátil relevanciu obsahu internetových stránok, ktoré tvorili prílohy

podnetu, ale ani neuviedol v čom vidí ich nesúlads s reálnym stavom. Na základe týchto skutočností odvolací orgán vyhodnotil danú námietku za absolútne neopodstatnenú.

Taktiež odvolací orgán odmieta názor, že správny orgán na prvom stupni nedal účastníkovi konania možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia vyjadril k jeho podkladu i spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhol doplnenie dokazovania. Hlavným podkladom pre vydanie rozhodnutia boli spotrebiteľský podnet evidovaný pod č. 15/2016 zo dňa 08.01.2016 spolu s inšpekčným záznamom zo dňa 22.02.2016. Účastník konania mal možnosť podať vysvetlivku k inšpekčnému záznamu, pričom toto právo využil a jeho vyjadrenie je súčasťou inšpekčného záznamu na str. č. 4 záznamu. Následne bol správne mu orgánu doručený list (vyjadrenie k inšpekčnému záznamu) zo dňa 11.03.2016, v ktorom účastník konania podáva dodatočné vysvetlenie k predmetu kontroly a kontrolným zisteniam. Dňa 16.05.2016 bolo účastníkovi konania doručené oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 13.05.2016. V tomto oznámení bol poučený o svojom práve v zmysle § 33 ods. 2 Správneho poriadku; účastník konania však toto právo nevyužil a k oznámeniu o začatí správneho konania sa nevyjadril. V dôsledku predložených faktov odvolací orgán trvá na svojom stanovisku, že účastník konania mal počas správneho konania dostatok času a priestoru na podanie vyjadrení a doplnenie dokazovania, pričom ho čiastočne aj využil.

Účastník konania ďalej namietal uloženie pokuty, keď svoju argumentáciu podoprel tým, že vzhľadom na nenaplnenie skutkovej podstaty nekalej obchodnej praktiky, nedošlo ani k protiprávnemu konaniu, a preto uloženie sankcie nemá oporu v zákone. K skutočnostiam ohľadne právnej kvalifikácie spoľahlivo zisteného skutkového stavu sa už odvolací orgán vyjadril vyššie v tomto rozhodnutí. Odvolací orgán však odmieta tvrdenie, že spoločenská nebezpečnosť konania na strane predajcu je nulová. V danom prípade je nutné zohľadniť, že skutok sa stal tak ako je popísaný vo výrokovej časti rozhodnutia a prihliadnuť na fakt, že účastník konania ponúka výrobky prostredníctvom svojej internetovej stránky. Z uvedeného vyplýva, že okruh potenciálnych zákazníkov je neobmedzený, môže sa k nemu dostať prakticky každý spotrebiteľ, ktorý na internetovej sieti vyhľadáva rovnaký alebo obdobný/ porovnateľný výrobok. Preto odvolací orgán odmieta tvrdenie, že spoločenská nebezpečnosť konania je nulová. Práve naopak táto môže byť výraznejšia, nakoľko sa ponuka šíri internetovou sieťou a tým pádom je prístupná neobmedzenému okruhu zákazníkov. Zdôvodnením samotnej výšky pokuty sa odvolací orgán zaoberá v ďalšej časti odôvodnenia.

Odvolací orgán je toho názoru, že po vykonanej zmene prvostupňového rozhodnutia nemožno prijať ani tvrdenie účastníka konania o nedostatočnom odôvodnení rozhodnutia, ktoré by odporovalo § 47 ods. 1 a 3 Správneho poriadku. Odvolací orgán sa snažil detailne popísať zistený skutkový stav, uviedol, ktoré dôkazy považoval za relevantné, akú správnu úvahu použil pri ich hodnotení, z odôvodnenia je zrejmé, čo bolo podkladom pre vydanie rozhodnutia a taktiež odvolací orgán vyčerpávajúcim spôsobom zdôvodnil právnu kvalifikáciu skutkového stavu s poukazom na všetky relevantné ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa a ich jednotlivé pojmové znaky, pričom tieto vykladal v prísnej nadväznosti na skutok, ktorý bol predmetom správneho konania, čím sa vyhol formalizmu a prípadnej arbitrabilite rozhodnutia. Odvolací orgán sa tiež zaoberal pojmami „priemerný spotrebiteľ“, „požiadavka odbornej starostlivosti“, „podstatné narušenie ekonomického správania“, „rozhodnutie o obchodnej transakcii“, „dostupnosť produktu“ v nadväznosti na charakter a povahu prejednávanej veci.

Vo vzťahu k žiadosti účastníka konania o náhradu trov celého konania, odvolací orgán uvádza, že predmetnú žiadosť zamieta a účastníkovi konania trovy konania nepriznáva. Účastníkom konania uvedené ustanovenia Vyhlášky MS SR č. 655/2004 Z.z. o odmenách a náhradách advokátov za poskytovanie právnych služieb v znení neskorších predpisov upravujú tarifnú odmenu advokáta za zastupovanie klienta v trestnom konaní a v konaní o priestupkoch a úkony právnej služby v trestnom konaní a v konaní o priestupkoch. V danom prípade však nejde ani o trestné konanie, ani o konanie o priestupkoch, a preto odvolací orgán ustálil, že účastník konania nemá právo na náhradu trov správneho konania o uložení sankcie pre iný správny delikt. Podľa

ust. § 31 ods. 1 druhá veta Správneho poriadku navyše platí zásada, v zmysle ktorej *trovy, ktoré v konaní vznikli účastníkovi konania, znáša účastník*.

Na základe hore uvedených skutočností odvolací orgán pokladá skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú, a teda nezistil v odvolacom konaní dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia. Výšku uloženej pokuty odvolací orgán pokladá za primeranú zistenému skutkovému stavu.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur. Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona *pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti*.

Pri určení výšky pokuty odvolací orgán prihliadol na porušenie ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 2, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa v kontexte s vyššie uvedenými kritériami pre určenie výšky pokuty. Odvolací orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že nedodržanie zákazu účastníka konania bolo spoľahlivo preukázané. Hlavným podkladom pre vydanie rozhodnutia bol inšpekčný záznam z kontroly zo dňa 22.02.2016 a podnet spotrebiteľa spolu s jeho prílohami.

Pri určení výšky pokuty odvolací orgán prihliadol na spôsob porušenia povinnosti, keď kontrolou vykonanou dňa 22.02.2016 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, Banská Bystrica bolo zistené, že účastník konania dňa 02.01.2016 ponúkal na svojej internetovej stránke www.digitalstore.sk výrobok – Meteostanica Ventus 155, kód 524769, u ktorého bolo uvedené, že je dostupný sklado, pričom účastník konania po vykonaní objednávky spotrebiteľom tomuto odpísal, že tovar, ktorý prezentuje v katalógu na stránke nikdy nie je na sklade priamo u neho, ale na externom sklade u dodávateľa, z čoho ďalej vyplynulo, že od daného dodávateľa dodávajú tovary aj ďalší predávajúci a už ku koncu roka 2015 boli na sklade u dodávateľa len 4 kusy výrobku objednaného spotrebiteľom, pričom len v elektronickom obchode účastníka konania sa nachádzalo okolo 20 skôr vyhotovených objednávok, ktoré sa mali vybavovať v poradi, v akom boli vytvorené, výsledkom čoho bola nesprávna informácia na internetovej stránke účastníka konania, že vyššie uvedený výrobok je dostupný sklado. Uvedený skutok naplnia znaky nekalej obchodnej praktiky, ktorej použitie je zakázané aj pred vykonaním obchodnej transakcie, nakoľko táto je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti a môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ktorému je adresovaná. V danom prípade ide o nekalú obchodnú praktiku formou klamlivého konania, ktorá môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho dostupnosť.

Odvolací orgán zohľadnil charakter a možné následky zisteného nedostatku, keď nepravdivou informáciou o dostupnosti predmetného výrobku mohlo dôjsť k výraznému zásahu do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov. Uvedený atribút je podstatný pri rozhodovaní sa priemerného spotrebiteľa o kúpe výrobku s ohľadom na rýchlosť dodania tovaru, nakoľko je notoricky známe, že výrobky, ktoré sa nachádzajú na sklade budú doručené v priebehu niekoľkých pracovných dní (spravidla 3-5 dní); naproti tomu pri výrobkoch, ktoré nie sú uložené na sklade je dodacia lehota často oveľa dlhšia (môže ísť aj o 30 a viac dňovú lehotu). Tomu korešpondovali aj príslušné ustanovenia VOP účastníka konania, v zmysle ktorých *predávajúci je povinný do 30 dní od vzniku kúpnej zmluvy zaslať kupujúcemu tovar, ak sa nedohodli inak, alebo ak pri tovare nebola uvedená dlhšia dodacia lehota. Ak je tovar sklado je expedovaný podľa kapacitných možností v čo najkratšom čase*. Po takto vyhotovenej objednávke spotrebiteľom, ktorý chce v dobrej viere vykonať obchodnú transakciu s predávajúcim aj na základe opodstatneného dôvodu rýchlosti

dodania výrobku (predávajúci deklaruje, že výrobok je skladoom), môže dôjsť k dvom možným variantom. Ad 1) predávajúci v lepšom prípade kontaktuje spotrebiteľa – zákazníka a upozorní ho na dodanie tovaru v neskoršom termíne z dôvodu, že ho nemá na sklade. V tomto prípade je spotrebiteľ poškodený z dôvodu straty času vynaloženého na uzatvorenie zmluvy a príp. štúdia webovej stránky predávajúceho. Ad 2) predstavuje závažnejší spôsob konania predávajúceho, ktorý ani dodatočne neupovedomí spotrebiteľa o tom, že tovar nie je skladoom, v dôsledku čoho je spotrebiteľ nútený čakať v rámci nepomerne dlhšej dodacej lehoty na dodanie objednaného výrobku. V tomto prípade predávajúci tiež ukrátil spotrebiteľa na možnosti výberu iného predávajúceho, u ktorého by spotrebiteľ s veľkou pravdepodobnosťou nakúpil rovnaký alebo porovnateľný tovar, ak by boli u neho výhodnejšie podmienky s ohľadom na kratšiu lehotu dodania. V neposlednom rade došlo k zjavnému porušeniu práva spotrebiteľa na informácie, keď účastník konania uvádzal nepravdivý údaj o dostupnosti daného výrobku. Spotrebiteľ má právo na pravdivé informácie o zákonom stanovených údajov týkajúcich sa realizácie predaja na diaľku. Tomu korešponduje aj povinnosť predávajúceho podľa § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., v rámci ktorej je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi ustanovené informácie, vrátane dodacích podmienok a lehoty, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar. V dôsledku vyššie popísaného konania účastníka konania v nadväznosti na znenie príslušných ustanovení VOP (čl. V. bod 1. a 2. VOP) však bol spotrebiteľ zavádzaný nesprávnym údajom o dostupnosti tovaru a tým aj o lehote (aspoň približnej), v ktorej mu má byť tovar dodaný.

Odvolací orgán pri určení výšky pokuty prihliadol aj na charakter a závažnosť nedodržania zákazu používať nekalú obchodnú praktiku, keď aj z vyjadrenia samotného účastníka konania vo vzťahu k objednávke spotrebiteľa, ktorý podal podnet je zjavné, že tento hrubo porušuje povinnosť konať s odbornou starostlivosťou, keď aktualizácia skladových zásob neprebíha pravidelne, resp. v dostatočnom čase od vzniku dôvodu na zmenu stavu skladoom. Účastníka pritom žiadnym spôsobom neospravedlňuje skutočnosť, že nedisponuje vlastným skladoom, ale čerpá informácie zo skladových zásob svojho dodávateľa. Účastník konania, ako predávajúci, totiž zodpovedá za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa na základe objektívnej zodpovednosti, ktorej sa nemôže zbaviť poukázaním na okolnosti spočívajúce v subjektívnej stránke veci. Zároveň odvolací orgán poukazuje aj na charakter predaja tovaru na diaľku, v rámci ktorého je možné predpokladať, že okruh potenciálne dotknutých spotrebiteľov môže byť vyšší, nakoľko voľným prístupom do internetového obchodu disponujú všetci zákazníci – spotrebiteľia, ktorí majú záujem o kúpu predmetného alebo jemu podobného výrobku.

K uvedenému odvolací orgán poukazuje aj na to, že sankcionované ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa patria medzi ohrozovacie správne delikty, tzn. že pre naplnenie znakov skutkovej podstaty sa nevyžaduje vznik protiprávneho následku, postačuje riziko jeho vzniku.

Odvolací orgán má za to, že výška uloženej pokuty je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu, charakteru a rozsahu porušenia zákona. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zistenému skutkovému stavu.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci, na základe čoho podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku bolo prvostupňové rozhodnutie zmenené tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Poučenie: Rozhodnutie o odvolaní je konečné a proti tomuto rozhodnutiu odvolanie nie je prípustné. V prípade nezaplatenia uloženej pokuty v stanovenej lehote bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom.

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave
Prievozska 32, pošt. prieč. 29, 827 99 Bratislava

Číslo : SK/0388/99/2016

Dňa : 31.01.2017

Podľa ustanovenia § 58 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (Správny poriadok), Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, vo veci odvolania účastníka konania – **Etrend invest s.r.o., so sídlom Gogoľova 18, Bratislava – mestská časť Petržalka 851 01, IČO: 46 913 807**, (do 10.11.2016 GON FU s.r.o., so sídlom Jesenského 18, 080 01 Prešov, IČO: 46 913 807), kontrola vykonaná dňa 18.02.2016 a dňa 01.03.2016 v prevádzke – Textil, obuv, hračky, GON FU, Kalvínske nám. 3, Levice, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj, č. W/0096/04/16, zo dňa 14.06.2016, ktorým bola podľa § 23 ods. 1 písm. a) zákona č. 78/2012 Z.z. o bezpečnosti hračiek a o zmene a doplnení 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 uložená peňažná pokuta vo výške **3.000,00 EUR, slovom: tritisíc eur**, pre porušenie § 7 ods. 1 písm. d) v nadväznosti na § 3 ods. 1 vyššie cit. zákona o bezpečnosti hračiek a o zmene a doplnení 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, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

napadnuté rozhodnutie vo výrokovej časti **m e n í** nasledovne:

účastníkovi konania s obchodným menom – **Etrend invest s.r.o.**

sídlo: **Gogoľova 18, Bratislava – mestská časť Petržalka 851 01**

prevádzka: **Textil, obuv, hračky, GON FU, Kalvínske nám. 3, Levice**

IČO: **46 913 807**

pre porušenie zákazu v zmysle ustanovenia § 7 ods. 1 písm. d) zákona č. 78/2012 Z. z. o bezpečnosti hračiek a o zmene a doplnení 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, uloženého distribútorovi sprístupniť hračku na trhu, ak vie alebo by mal vedieť, že hračka nespĺňa požiadavky podľa § 3 a prílohy č. 2 (Hračka musí byť navrhnutá a vyrobená tak, aby nepredstavovala žiadne riziko negatívnych účinkov na ľudské zdravie z dôvodu expozície chemických látok a zmesí z ktorých je hračka zložená, alebo ktoré obsahuje, ak sa hračka používa za podmienok uvedených v § 3 ods. 1) – nakoľko v čase kontroly dňa 18.02.2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že účastník konania mal v ponuke na predaj pre spotrebiteľov jeden druh nebezpečného výrobku, a to konkrétne 3 kusy hračky – „Bábika – morská panna Lovely NO.LY-1995“ v celkovej hodnote 7,50 EUR, ktorý bol vyhlásený za nebezpečný výrobok z dôvodu chemického rizika poškodenia zdravia, nakoľko v plastovom materiáli, z ktorého je zhotovená hlava bábiky bolo zistené nadlimitné množstvo ftalátov, pričom účastník konania už mal vedieť, že tento druh hračky bol vyhlásený za nebezpečný výrobok, nakoľko o tomto nebezpečnom výrobku Slovenská obchodná inšpekcia už dňa 17.12.2015 informovala na svojej webovej stránke www.soi.sk širokú verejnosť,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa ust. § 23 ods. 1 písm. a) vyššie citovaného zákona o bezpečnosti hračiek a o zmene a doplnení 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 pokutu vo výške **2000,00 EUR, slovom: dvetisíc eur**. Uloženú pokutu je účastník konania povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS-00960416**.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Nitre pre Nitriansky kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Etrend invest s.r.o. – peňažnú pokutu vo výške 3.000,-eur, pre porušenie ustanovenia § 7 ods. 1 písm. d) v nadväznosti na ust. § 3 ods. 1 zákona č. 78/2012 Z.z. o bezpečnosti hračiek a o zmene a doplnení 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 o bezpečnosti hračiek“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 18.02.2016 v prevádzke účastníka konania – Textil, obuv, hračky, GON FU, Kalvínske nám. 3, Levice zistené, že účastník konania ako distribútor porušil zákaz sprístupniť hračku na trhu, ak vie alebo by mal vedieť, že hračka nespĺňa požiadavky podľa § 3 a prílohy č. 2 (Hračka musí byť navrhnutá a vyrobená tak, aby nepredstavovala žiadne riziko negatívnych účinkov na ľudské zdravie z dôvodu expozície chemických látok a zmesí z ktorých je hračka zložená, alebo ktoré obsahuje, ak sa hračka používa za podmienok uvedených v § 3 ods. 1).

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania odvolanie.

Odvolací orgán podľa § 59 ods. 1 Správneho poriadku preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady odstráni. Podľa ods. 2, ak sú pre to dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.

Preskúmaním napadnutého rozhodnutia č. W/0096/04/16 zo dňa 14.06.2016, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, odvolací orgán zistil dôvod na jeho zmenu, nakoľko správny orgán prvého stupňa nesprávne právne kvalifikoval zistený skutkový stav, keď konanie účastníka konania kvalifikoval ako porušenie zákazu v zmysle ust. § 7 ods. 1 písm. d) v nadväznosti na ust. § 3 ods. 1 zákona o bezpečnosti hračiek. Odvolací orgán má za to, že odkaz na § 3 ods. 1 cit. zákona nebol potrebný, keďže už samotné ustanovenie § 7 ods. 1 písm. d) zákona o bezpečnosti hračiek je aj odkazujúcou právnou normou. V zmysle dotknutého ust. „*Distribútor nesmie sprístupniť hračku na trhu, ak vie alebo by mal vedieť, že hračka nespĺňa požiadavky podľa § 3 a prílohy č. 2.*“ Naviac správny orgán prvého stupňa nesprávne konštatoval nadväznosť len na § 3 ods. 1 cit. zákona. Samotné ust. § 7 ods. 1 písm. d) zákona však poukazuje na nesplnenie požiadavky podľa § 3 ako celku, t.j. ods. 1 a zároveň ods. 2. V zmysle ods. 2 „*Hračka uvedená na trh musí spĺňať požiadavky podľa odseku 1 a prílohy č. 2 a podľa osobitného predpisu počas výrobcom predpokladaného obdobia jej používania.*“ Preto odvolací orgán v záujme zachovania zrozumiteľnosti a správnosti rozhodnutia dospel k názoru, že odvolaním napadnuté rozhodnutie si vyžaduje zmenu vo výrokovej časti s cieľom predísť jeho zmätočnosti tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, keď odvolací orgán ponechal postih účastníka konania výlučne za porušenie ust. § 7 ods. 1 písm. d). Zároveň odvolací orgán po zohľadnení času trvania protiprávneho konania (na internetovej stránke bol oznam zverejnený dňa 17.12.2015; termín vykonanej kontroly – 18.02.2016), ako aj samotnej závažnosti protiprávneho konania, vrátane následkov ako kritérií, na ktoré zákon stanovuje správnomu orgánu pri určení výšky pokuty povinnosť prihliadnuť, (§ 23 ods. 5 zákona o bezpečnosti hračiek), dospel k záveru, že pokuta vo výške 3 000 EUR je neprimerane vysoká a represívno-výchovný účel naplní aj pokuta v nižšej výške. Z uvedeného dôvodu odvolací orgán rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto

rozhodnutia a účastníkovi konania uložil pokutu, ktorá sa pohybuje pri spodnej hranici zákonom stanovenej sadzby. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

Povinnosťou účastníka konania bolo zdržať sa sprístupnenia hračky na trhu, ak vie alebo by mal vedieť, že hračka nespĺňa požiadavky podľa § 3 a prílohy č. 2 zákona o bezpečnosti hračiek; čo účastník konania porušil.

Inšpektormi SOI bola dňa 18.02.2016 a dňa 01.03.2016 vykonaná kontrola v prevádzkarni účastníka konania – Textil, obuv, hračky, GON FU, Kalvínske nám. 3, Levice 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, zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákona o bezpečnosti hračiek. V čase kontroly vykonanej dňa 18.02.2016 bolo zistené, že účastník konania mal v ponuke na predaj pre spotrebiteľov **jeden druh nebezpečného výrobku**, v počte 3 ks hračky – „Bábika – morská panna Lovely NO. LY-1995“ v celkovej hodnote 7,50 €, ktorý bol vyhlásený za nebezpečný výrobok z dôvodu chemického rizika poškodenia zdravia, nakoľko v plastovom materiáli, z ktorého je zhotovená hlava bábiky bolo zistené nadlimitné množstvo ftalátov, pričom účastník konania už mal vedieť, že tento druh hračky bol vyhlásený za nebezpečný výrobok, nakoľko o tomto nebezpečnom výrobku Slovenská obchodná inšpekcia už dňa 17.12.2015 informovala na svojej webovej stránke www.soi.sk širokú verejnosť. Hračka musí byť navrhnutá a vyrobená tak, aby nepredstavovala žiadne riziko negatívnych účinkov na ľudské zdravie z dôvodu expozície chemických látok a zmesí z ktorých je hračka zložená, alebo ktoré obsahuje, ak sa hračka používa za podmienok uvedených v § 3 ods. 1. Uvedeným konaním došlo k porušeniu ustanovenia § 7 ods. 1 písm. d) zákona o bezpečnosti hračiek.

Dňa 01.03.2016 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzkarni účastníka konania za účelom došetrenia kontroly zo dňa 18.02.2016. Predmetom kontrolných zistení bolo splnenie záväzných pokynov a opatrení uložených pri predošlej kontrole. Ďalšie záväzné pokyny a opatrenia na mieste uložené neboli.

Za zistený nedostatok účastník konania, ako distribútor podľa § 1 ods. 1 písm. c) zákona o bezpečnosti hračiek, ktorý odkazuje na čl. 2 ods. 6 NARIADENIA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 765/2008 z 9. júla 2008, ktorým sa stanovujú požiadavky akreditácie a dohľadu nad trhom v súvislosti s uvádzaním výrobkov na trh a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 339/93 (ďalej len „Nariadenie“), zodpovedá v plnom rozsahu. V zmysle predmetného článku je distribútor každá fyzická alebo právnická osoba v dodávateľskom reťazci okrem výrobcu alebo dovozcu, ktorá sprístupňuje výrobok na trhu.

V podanom odvolaní účastník konania uvádza, že výška pokuty 3 000 EUR sa mu zdá neprimerane vysoká, nakoľko celková hodnota výrobku je vo výške 7,50 EUR.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní napadnutého rozhodnutia v súvislosti s námietkami účastníka konania má za to, že účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne nové skutočnosti ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistený nedostatok, resp. ktoré by boli dôvodom pre prehodnotenie výšky pokuty. Účastník konania vo svojom odvolaní namieta výlučne výšku uloženej pokuty, ktorú považuje vzhľadom ku celkovej hodnote výrobkov, u ktorých bol zistený nedostatok, za neprimerane vysokú.

Podľa § 7 ods. 1 písm. d) zákona o bezpečnosti hračiek „Distribútor nesmie sprístupniť hračku na trhu, ak vie alebo by mal vedieť, že hračka nespĺňa požiadavky podľa § 3 a prílohy č. 2.“

Podľa § 3 ods. 1 uvedeného zákona „Hračka vrátane obsiahnutých chemických látok a chemických zmesí nesmie ohroziť bezpečnosť a zdravie dieťaťa alebo dospelého, ak sa používa predpokladaným spôsobom v súlade s jej určením zohľadňujúcim správanie a zručnosť dieťaťa, a ak je to potrebné, zručnosť dozerajúceho dospelého, predovšetkým pri hračke určenej na hranie pre dieťa vo veku do 36 mesiacov alebo pre inú špecifikovanú vekovú skupinu.“

Podľa ods. 2 cit. ustanovenia zákona „*Hračka uvedená na trh musí spĺňať požiadavky podľa odseku 1 a prílohy č. 2 a podľa osobitného predpisu počas výrobcom predpokladaného obdobia jej používania.*“

Podľa prílohy č. 2 ods. (3) *Chemické vlastnosti písm. a) „Hračka musí byť navrhnutá a vyrobená tak, aby nepredstavovala žiadne riziko negatívnych účinkov na ľudské zdravie z dôvodu expozície chemických látok alebo zmesí, z ktorých je hračka zložená alebo ktoré obsahuje, ak sa hračka používa za podmienok uvedených v § 3 ods. 1.“*

K námietke účastníka konania týkajúcej sa výšky pokuty odvolací orgán uvádza, že túto považuje po jej znížení, s prihliadnutím na zákonom stanovené kritéria za primeranú. Výška uloženej pokuty je správnymi orgánmi riadne odôvodnená, pričom zohľadnené boli zákonné kritéria v zmysle ust. § 23 ods. 5 zákona o bezpečnosti hračiek, t.j. najmä závažnosť, čas trvania a následky protiprávneho konania, ako aj skutočnosť, či sa jednalo o opakované porušenie zákazu uloženého distribútorovi. Ďalej je potrebné uviesť, že pri preskúmvaní výšky uloženej pokuty je potrebné vychádzať zo základných rovín pôsobenia sankcie – individuálnej a generálnej, pričom v preskúmvanej veci podľa názoru odvolacieho orgánu daná pokuta nie je uložená v zjavne neprimeranej výške vo vzťahu k spáchanému správnomu deliktu. Vo sfére účastníka konania má uložená pokuta plniť ako úlohu výchovnú, tak aj represívnu a postihovať za protiprávne konanie a preto je žiaduce, aby bola citeľná v majetkovej sfére účastníka konania. Zároveň odvolací orgán dodržal zásadu materiálnej rovnosti vyjadrenú v ust. § 3 ods. 5 správneho poriadku, keď pri uložení pokuty postupoval v súlade s rozhodovacou praxou správnych orgánov v skutkovo zhodných, resp. obdobných prípadoch. Odvolací orgán si dovoľuje zdôrazniť skutočnosť, že nebezpečný následok uvedeného konania spočíval v riziku poškodenia zdravia, nakoľko predmetné druhy ftalátov môžu preukázateľne spôsobiť poškodenie reprodukčného systému jedinca. Odvolací orgán pritom zdôrazňuje, že právo na ochranu života a zdravia je nutné považovať za najvýznamnejšie z ľudských práv a aj preto je na jeho ochrane celospoločenský záujem, hlavne pokiaľ ide o maloletých – deti, v danom prípade nad tri roky, ktorým bol výrobok určený. Vyššie špecifikovaný nedostatok považuje odvolací orgán za obzvlášť závažný, nakoľko účastník konania ohrozil právom chránený záujem na ochrane zdravia maloletej osoby, ktorá je predpokladaným používateľom hračky, ponúkanej na predaj.

Na základe hore uvedených skutočností odvolací orgán pokladá skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú, a teda nezistil v odvolacom konaní dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia. Výšku uloženej pokuty odvolací orgán pokladá po jej znížení za primeranú zistenému skutkovému stavu.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 23 ods. 1 písm. a) zákona o bezpečnosti hračiek, uloží výrobcovi, dovozcovi, splnomocnenému zástupcovi alebo *distribútorovi* pokutu od 1 500 do 50 000 eur, ak poruší povinnosť podľa § 4 ods. 1 písm. a) a k), § 6 ods. 1 písm. b), § 6 ods. 2 písm. f), **§ 7 ods. 1 písm. d)** alebo § 7 ods. 2 písm. b). Podľa § 23 ods. 5 citovaného zákona *pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na závažnosť, čas trvania a následky protiprávneho konania a na opakované porušenie povinností podľa tohto zákona.*

Pri určení výšky pokuty odvolací orgán prihliadol na porušenie povinnosti ustanovenej v § 7 ods. 1 písm. d) zákona o bezpečnosti hračiek v kontexte s vyššie uvedenými kritériami pre určenie výšky pokuty. Účastník konania sa dopustil porušenia zákona tým, že v prevádzkarni Textil, obuv, hračky, GON FU, Kalvínske nám. 3, Levice, bolo zistené (kontrola zo dňa 18.02.2016), že účastník konania mal v ponuke na predaj pre spotrebiteľov jeden druh nebezpečného výrobku, v počte 3 ks hračky – „*Bábika – morská panna Lovely NO. LY-1995*“ v celkovej hodnote 7,50 €, pričom účastník konania vedel alebo mal vedieť, že predmetný druh hračky bol oznámený ako nebezpečný výrobok z dôvodu chemického rizika poškodenia zdravia, nakoľko v plastovom materiáli, z ktorého je zhotovená hlava bábiky bolo zistené nadlimitné množstvo ftalátov, keď o tomto nebezpečnom výrobku SOI už dňa 17.12.2015 informovala širokú verejnosť na svojej webovej stránke www.soi.sk. Uvedeným konaním došlo k porušeniu ustanovenia § 7 ods. 1 písm. d) zákona

o bezpečnosti hračiek v nadväznosti na odsek (3) písm. a) prílohy č. 2 k zákonu a bezpečnosti hračiek. Iný správny delikt podľa § 7 ods. 1 písm. d) zákona o bezpečnosti hračiek sa radí medzi ohrozovacie delikty, tzn. že na naplnenie znakov skutkovej podstaty sa nevyžaduje vznik protiprávneho následku, postačuje riziko jeho vzniku. Vyššie špecifikovaný nedostatok považuje odvolací orgán za obzvlášť závažný, nakoľko účastník konania ohrozil právom chránený záujem na ochrane zdravia maloletej osoby, ktorá je predpokladaným používateľom hračky, ponúkanej na predaj. V danom prípade bol nebezpečný výrobok určený pre dieťa vo veku nad 3 roky. Nebezpečný následok spočíval v riziku poškodenia zdravia, nakoľko predmetné druhy ftalátov môžu preukázateľne spôsobiť poškodenie reprodukčného systému jedinca. Odvolací orgán pritom zdôrazňuje, že právo na ochranu života a zdravia je nutné považovať za najvýznamnejšie z ľudských práv a aj preto je na jeho ochrane celospoločenský záujem, hlavne pokiaľ ide o maloletých – deti.

Zároveň bolo prihladené k tej skutočnosti, že oznam o nebezpečnosti výrobku bol zverejnený na internetovej stránke SOI, a to ešte dňa 17.12.2015. Vzhľadom na termín vykonanej kontroly – 18.02.2016 – správny orgán konštatuje, že čas protiprávneho porušenia zákazu zo strany predávajúceho nemožno považovať za krátky.

Opakované porušenie povinnosti zistené nebolo, a preto naň odvolací orgán pri ukladaní pokuty neprihliadol.

Odvolací orgán zároveň mení odôvodnenie napadnutého rozhodnutia v časti konštatujúcej, že zákon o bezpečnosti hračiek je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti, nakoľko toto tvrdenie prvostupňového správneho orgánu je nesprávne. Práve ust. § 7 ods. 1 písm. d) zákona sa riadi zodpovednosťou subjektívnou (dikcia „*vie alebo by mal vedieť*“).

Odvolací orgán má za to, že výška uloženej pokuty je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu, charakteru a rozsahu porušenia zákona. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o bezpečnosti hračiek. Odvolací orgán považuje takto stanovenú výšku uloženej pokuty za primeranú zistenému skutkovému stavu.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci, na základe čoho podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku bolo prvostupňové rozhodnutie zmenené tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Poučenie: Rozhodnutie o odvolaní je konečné a proti tomuto rozhodnutiu odvolanie nie je prípustné. V prípade nezaplatenia uloženej pokuty v stanovenej lehote bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom.

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave
Prievozska 32, pošt. prieč. 29, 827 99 Bratislava

Číslo : **SK/0496/99/2016**

Dňa : **06.02.2017**

Podľa ustanovenia § 58 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, vo veci odvolania účastníka konania – **Stanislav Farkaš FARTEX**, miesto podnikania: 07501 Trebišov, M. R. Štefánika 3481/54, IČO: 33155283, kontrola vykonaná dňa 08.04.2016 pri prešetroaní spotrebiteľského podania č. 316/16 v prevádzkarni Textil Bugatti Bandolera Tuzzi, OC Optima, Moldavská cesta 32, Košice, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. P/0128/08/16, zo dňa 08.07.2016, ktorým bola podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov uložená peňažná pokuta vo výške **200,- EUR, slovom: dvesto eur**, pre porušenie § 18 ods. 9 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamieta a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj č. P/0128/08/16, zo dňa 08.07.2016 **potvrdzuje.**

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len SOI) so sídlom v Košiciach pre Košický kraj uložil účastníkovi konania – Stanislav Farkaš FARTEX - peňažnú pokutu vo výške 200 EUR pre porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zákona č. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa).

Inšpektormi SOI bolo pri prešetroaní spotrebiteľského podania č. 316/16 vykonanom dňa 08.04.2016, v prevádzke: Textil Bugatti Bandolera Tuzzi, OC Optima, Moldavská cesta 32, Košice, zistené že účastník konania si nesplnil povinnosť predávajúceho vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Proti tomuto rozhodnutiu účastník konania podal odvolanie.

Odvolací orgán podľa § 59 ods. 1 správneho poriadku preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady odstráni. Podľa ods. 2 ak sú pre to dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.

Preskúmaním veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; čo účastník konania porušil.

Inšpektormi SOI bola dňa 08.04.2016 vykonaná kontrola v prevádzke Textil Bugatti Bandolera Tuzzi, OC Optima, Moldavská cesta 32, Košice zameraná na prešetrovanie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod číslom 316/16. Kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinností predávajúceho podľa § 18 ods. 9 zákona

o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania nevydal spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) písomný doklad o vybavení reklamácie zo dňa 17.02.2016 najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Za zistené nedostatky, ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa v plnom rozsahu zodpovedá účastník konania.

V odvolaní právny zástupca účastníka konania neuviedol žiadne nové skutočnosti, ani dôkazy, ktoré by účastníka konania zbavovali zodpovednosti za zistené nedostatky. V podanom odvolaní poukazuje na skutočnosť, že už v písomnom vyjadrení k dôvodom začatia správneho konania, v ktorom považoval za nepochybnú skutočnosť, že v 30 dňovej lehote bol sťažovateľke vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie – výzva na jej vyzdvihnutie (na poštovú prepravu odovzdaná dňa 16.03.2016, sťažovateľke doručená dňa 18.03.2016) teda v rámci zákonom ustanovenej lehoty, na dôkaz čoho predložil podací listok a informáciu z portálu www.posta.sk.

Právny zástupca účastníka konania ďalej zdôraznil, že ustanovenie § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa nepredpisuje, že by súčasťou písomného oznámenia o vybavení reklamácie musel byť aj spôsob jej vybavenia, pričom poznamenal, že štátne orgány aplikujúce predpisy na úseku ochrany spotrebiteľa nemôžu ísť nad rámec doslovného znenia zákona a zákon jednostranne interpretovať v prospech spotrebiteľa, a na takýchto tvrdeniach naďalej trvá, nakoľko v napádanom rozhodnutí je odôvodnenie Inšpektorátu SOI KE formulované síce odkazujúc na argumenty, avšak zjavne neberúc ich v úvahu.

Právny zástupca nesúhlasí s výkladom a aplikáciou § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, tak ako ich uviedol Inšpektorát SOI KE, a teda, že „...spotrebiteľ je v právnom vzťahu s predávajúcim, ktorý nesie objektívnu zodpovednosť za vady ním predaného výrobku, pričom jedine on rozhoduje o tom, akým spôsobom predmetnú reklamáciu vybaví. Vzhľadom na uvedené je nevyhnutné, aby svoje rozhodnutie oznámil spotrebiteľovi vo forme nevzbudzujúcej pochybnosť o tom, akým spôsobom a kedy reklamáciu vybavil, pričom pokiaľ predávajúci spotrebiteľovi doklad nevydá, spotrebiteľ nemá možnosť preukázať priebeh reklamačného konania.“

Právny zástupca účastníka konania má za to, že je z právneho hľadiska neprijateľné, aby správny orgán pri aplikácii ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa požadoval, aby obsahom písomného dokladu o vybavení reklamácie za každých okolností musel byť aj spôsob jej vybavenia. Je toho názoru, že Inšpektorát SOI KE pochybil, ak tvrdí, že v danom prípade nebola dodržaná formálna stránka reklamačného konania, keďže vzhľadom na znenie zákona je zrejmé, že všetkým náležitostiam § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa jeho klient pri vybavovaní predmetnej reklamácie vyhovel. Takýto názor je podľa právneho zástupcu nepriamo podporený aj rozhodnutím Najvyššieho súdu SR v rozsudku sp.zn. 6Sžo/203/2010 zo dňa 22.06.2011 „Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, vybavením reklamácie sa na účely zákona, 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.“ Písomnú výzvu odoslanú klientom je podľa názoru právneho zástupcu účastníka konania možné považovať za zodpovedajúcu definícii písomnej výzvy na prevzatie plnenia. Jej prevzatím dňa 18.03.2016 sa sťažovateľka dozvedela, že klient jej reklamáciu vybavil. Ak by sa sťažovateľka v deň doručenia výzvy dostavila do prevádzky dozvedela by sa aj akým spôsobom bola jej reklamácia vybavená, to v rámci 30 dňovej lehoty, ako aj o dôvodoch jej odmietnutia.

Právny zástupca účastníka konania na základe vyššie uvedeného považuje napádané rozhodnutie za nedostatočne odôvodnené (nepreskúmateľné a nedostatočne reagujúce na obranu klienta) ako aj založené na nesprávnom právnom posúdení spočívajúcom v príliš extenzívnej interpretácii a aplikácii právneho predpisu a navrhuje, aby odvolací orgán napádané rozhodnutie zmenil alebo aby ho zrušil vec vrátil na konanie a opätovné rozhodnutie prvostupňovému správnomu orgánu.

K tomu odvolací orgán uvádza, že účastník konania vo svojom odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti alebo dôkazy, ktoré by spochybňovali zistený skutkový stav a boli tak dôvodom na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia.

Odvolací orgán sa oboznámil s administratívnym spisom vedeným k danej šetrenej veci, ako aj s napadnutým rozhodnutím. Z podkladov prislúchajúcich k uvedenému správne konaniu jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil povinnosť podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán zdôrazňuje, že účastník konania je zo strany SOI sankcionovaný za to, že nebol dodržaný formálny postup pri vybavovaní reklamácie uplatnenej dňa 17.02.2016 požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán zdôrazňuje, že v zmysle uvedeného ustanovenia má predávajúci jednoznačne stanovenú povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Účastník konania zaslal spotrebiteľke – sťažovateľke 16.03.2016 poštou Výzvu na prevzatie vybavenej reklamácie, ktorou oznamuje spotrebiteľke, že reklamácia č. 530 prijatá dňa 17.02.2016 bola vybavená. Pričom „*spôsob vybavenia reklamácie je nasledovný: oprava, vrátenie kúpnej ceny, výmena za nový tovar, zľava z ceny tovaru, zamietnutie reklamácie. Vybavená reklamácia je pripravená na prevzatie. Môžete si tovar/peniaze prevziať na prevádzke predajne BBT počas otváracích hodín.*“

Účastník konania vybavil reklamáciu na základe Odborného posudku č. 98/2016 z 05.03.2016. Účastník konania však nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Účastník konania svoje tvrdenia v odvolaní opiera aj o rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 6Sžo/203/2010 zo dňa 22.06.2011 a § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania považuje ním odoslanú výzvu za zodpovedajúcu definícii písomnej výzvy na prebratie plnenia.

Z § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva pre účastníka konania ako predávajúceho akým spôsobom môže ukončiť reklamačné konanie v rámci tridsaťdňovej lehoty. V danom prípade účastník konania zamietol reklamáciu spotrebiteľky, účastník konania mal vybaviť reklamáciu jedným zo spôsobov uvedeným v § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa - odôvodneným zamietnutím.

Odvolací orgán považuje za potrebné upozorniť na rozdiel medzi výzvou na prevzatie plnenia a dokladom o vybavení reklamácie.

K písomnej výzve na prevzatie plnenia, ako jednému zo spôsobov ukončenia reklamačného konania, odvolací orgán uvádza, že tento spôsob ukončenia reklamačného konania umožňuje predávajúcemu vybaviť reklamáciu v prípade pasivity spotrebiteľa, v podobe neprevzatia si plnenia (opraveného výrobku, vymeneného výrobku, peňazí). Písomnú výzvu na prevzatie plnenia môže predávajúci využiť, ak spotrebiteľ nespokojne spolupracuje pri ukončení reklamačného konania a takýmto spôsobom sa môže predajca vyhnúť dôsledkom uvedeným v § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Písomný doklad o vybavení reklamácie - zo znenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa „*Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.*“ vyplýva, že v danom prípade mal účastník konania ako predávajúci pri ukončení reklamácie vydať písomný doklad o vybavení reklamácie – zamietnutím reklamácie, a to v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Účastníkom zaslanú Výzvu na prevzatie vybavenej reklamácie (príloha podnetu zo strany spotrebiteľky/sťažovateľky) nemožno považovať za písomný doklad o vybavení reklamácie.

Správny orgán má za to, že tvrdenie účastníka konania, o tom že predmetná výzva je písomným dokladom o vybavení reklamácie je účelové. V prípade ak účastník konania považoval za písomný doklad o vybavení reklamácie predmetnú výzvu, tak ním vydaný „Reklamačný lístok VYBAVENIE REKLAMÁCIE“ (príloha č. 6 inšpekčného záznamu) by potom neplnil žiaden význam. Nakoľko svoju zákonnú povinnosť by si účastník konania bol splnil už zaslaním písomnej

Výzvy na prevzatie vybavenej reklamácie. Predmetný reklamačný lístok VYBAVENIE REKLAMÁCIE so spôsobom vybavenie reklamácie – zamietnutá na základe odborného posudku č. 98/2016 z 05.03.2016 si však spotrebiteľka prevzala až dňa 23.03.2016, teda po uplynutí zákonom stanovenej 30 dňovej lehoty.

Odvolačný orgán zároveň podotýka, že sa stotožňuje s názormi prvostupňového orgánu vyjadrenými v odôvodnení napadnutého rozhodnutia. Účastník konania v odvolaní zdôrazňuje, že zákon nepredpisuje, že by súčasťou písomného oznámenia o vybavení reklamácie musel byť aj spôsob jej vybavenia. To, že spôsob vybavenia reklamácie je podstatnou náležitosťou písomného dokladu o vybavení reklamácie je zrejmé z účelu aký tento písomný doklad plní, bez uvedenia spôsobu vybavenia reklamácie spotrebiteľ nemá možnosť preukázať priebeh reklamácie a sťažuje postavenie spotrebiteľa v prípadnom občianskoprávnom konaní.

Pri určení výšky sankcie sa správny orgán dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v predmetnom inšpekčnom zázname a uložil pokutu, ktorá vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti daného prípadu a v plnej miere zodpovedá rozsahu a významu zistených nedostatkov. Správne orgány dbajú na to, aby pri rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán prihliadol na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne musí obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Čo sa týka výšky uloženého postihu prvostupňový správny orgán uložil výšku postihu v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400 €, pokuta vo výške 200 EUR nie je vzhľadom na hornú hranicu sadzby represívna, naďalej plní preventívnu funkciu. K výške pokuty odvolací orgán uvádza, že v prípade zisteného porušenia zákona je správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Charakter protiprávneho konania, rozsah zisteného porušenia povinnosti, ako aj možné následky, ktoré spočívajú v poškodení spotrebiteľa odôvodňujú uloženie pokuty vo výške určenej v rozhodnutí inšpektorátu SOI. Výška pokuty je primeraná zisteným skutočnostiam a je uložená na dolnej hranici zákonnej sadzby. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, uloží predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 €.

Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie účastník konania porušil svoje povinnosti vyplývajúce mu z citovaného ustanovenia zákona, následkom čoho boli porušené práva spotrebiteľa chránené dotknutým zákonným ustanovením. Pri stanovení výšky sankcie bolo zohľadnené, že nebol vydaný v stanovenej lehote relevantný písomný doklad o vybavení reklamácie uplatnenej spotrebiteľkou dňa 17.02.2016. Uvedený doklad je pritom dôležitým dôkazom o skutočnosti, aké stanovisko bolo zaujaté vo veci vybavenia podanej reklamácie napr. v prípade riešenia sporu, ktorá v konečnom dôsledku rozhoduje konečnom riešení reklamácie. Doklad o vybavení reklamácie je pre spotrebiteľa významný aj z toho hľadiska, že v prípade potreby spotrebiteľovi umožňuje preukázať uskutočnenie reklamačného konania, prípadne čas trvania reklamačného konania a súčasne mu umožňuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie.

Správny orgán 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.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci na základe čoho podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku druhostupňový správny orgán odvolanie zamietla ako nedôvodné.

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01280816.

Poučenie: Rozhodnutie o odvolaní je konečné a proti tomuto rozhodnutiu odvolanie nie je prípustné. V prípade nezaplatenia uloženej pokuty v stanovenej lehote bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom.

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave
Prievozska 32, pošt. prieč. 29, 827 99 Bratislava

Číslo : **SK/0685/99/2016**

Dňa : **23.01.2017**

Podľa ustanovenia § 58 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, vo veci odvolania účastníka konania – **Galliani s.r.o., Nám. gen. M. R. Štefánika 7 , Brezno 977 01, IČO: 47 142 464**, kontrola vykonaná dňa 01.06.2016 v prevádzke – Obuv Galliani, M. R. Štefánika 7, Brezno, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, č. P/0252/06/16, zo dňa 18.10.2016, ktorým bola podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov uložená peňažná pokuta vo výške **770 EUR, slovom: sedemstosedemdesiat eur**, pre porušenie § 16 ods. 1, § 14a ods. 1, § 10a ods. 1 písm. k), § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamietla a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj č. P/0252/06/16, zo dňa 18.10.2016 **potvrďuje**.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Galliani s.r.o.- peňažnú pokutu vo výške 770 € pre porušenie povinností podľa § 16 ods. 1, § 14a ods. 1, § 10a ods. 1 písm. k), § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 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 „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 01.06.2016 v prevádzke Obuv Galliani, M. R. Štefánika 7, Brezno zistené, že účastník konania porušil povinnosť vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe; povinnosť označiť výrobok jednotkovou cenou; povinnosť oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len zákon č. 391/2015 Z.z.); povinnosť vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia; povinnosť predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách, tak aby obsahovala zákonom predpísané náležitosti.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania odvolanie.

Odvolací orgán podľa § 59 ods. 1 správneho poriadku preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady odstráni. Podľa ods. 2 ak sú pre to dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.

Preskúmaním veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania bolo vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku; označiť výrobok predajnou a jednotkovou cenou; pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva

uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom – zákonom 391/2015 Z.z.; vybaviť reklamáciu spotrebiteľa najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia; viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje vyžadované zákonom o ochrane spotrebiteľa; čo účastník konania porušil.

Inšpektormi SOI bol počas kontroly vykonanej dňa 01.06.2016 v prevádzke Obuv Galliani, M. R. Štefánika 7, Brezno zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 341/2016 a za účelom dodržiavania zásad statočnosti vykonaný kontrolný nákup, ktorý bol účtovaný v celkovej hodnote 3,00 €. Kontrolný nákup pozostával s výrobkov 1ks Samoleštiaci krém na obuv Moneta á 2,00 € a 120 cm Šnúrovadlo do obuvi á 1,00 €, ku ktorému predávajúci nevydal doklad o kúpe v žiadnej forme, čím porušil § 16 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa „Predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené

- a) obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby,
- b) adresa prevádzkarne,
- c) dátum predaja,
- d) názov a množstvo výrobku alebo druh služby,
- e) cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.“

Kontrolou plnenia správnosti poskytovaných informácií o cene bolo zistené, že v čase kontroly sa v ponuke na predaj nachádzali celkom 2 druhy výrobkov, ktoré neboli označené informáciou o jednotkovej cene, a to konkrétne: 150ml COLLOR STOP á 5,70 € a 210ml BALZAM NA KOŽU á 5,50 €, čím došlo k porušeniu § 14a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

V zmysle § 14a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa „Predávajúci je povinný označiť výrobok predajnou cenou a jednotkovou cenou. Jednotková cena nemusí byť vyznačená, ak je zhodná s predajnou cenou.“

Kontrolou plnenia informačných povinností bolo zistené, že pred uzavretím zmluvy spotrebiteľ – inšpektor SOI nebol žiadnym spôsobom (ústne alebo písomne) informovaný o možnosti alternatívneho riešenia sporov, v prevádzkarni sa v čase kontroly nenachádzali informácie o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého „Predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť k) informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.“

Kontrolou evidencie reklamácie bolo zistené, že reklamácia č. 14 uplatnená dňa 23.03.2016 bola vybavená dňa 31.05.2016, teda nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní. Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa „Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok“.

Ďalej, bolo zistené, že predložená evidencia reklamácií neobsahovala u reklamácie č. 5 prijatej dňa 25.01.2016, č. 8 prijatej dňa 09.02.2016, č. 9 prijatej dňa 12.02.2016, č.10 prijatej dňa 16.02.2016, č.12 prijatej dňa 03.03.2016, č. 13 prijatej dňa 15.03.2016, č. 15 prijatej dňa 04.04.2016, č. 16 prijatej dňa 08.04.2016 údaj o dátume vybavenia reklamácie. Takýmto spôsobom došlo k porušeniu ustanovenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré znie „Predávajúci je 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.“

Za zistené nedostatky, ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa v plnom rozsahu zodpovedá účastník konania.

V odvolaní účastníka konania neuviedol žiadne nové skutočnosti, ani dôkazy, ktoré by účastníka konania zbavovali zodpovednosti za zistené nedostatky. V podanom odvolaní sa účastník konania vyjadruje k jednotlivým kontrolným zisteniam. Účastník konania uznáva jednorazove pochybenie týkajúce sa nevydania dokladu o kúpe tovaru, ku ktorému došlo z dôvodu zlého emocionálneho a psychického stavu zamestnankyne účastníka konania. Takéto konanie nie je bežné a ku každému nákupu vydávajú doklad z registračnej pokladnice.

K porušeniu povinnosti predávajúceho označiť výrobok jednotkovou cenou, účastník konania uvádza, že počas vykonávanej kontroly sa v ponuke predaja nachádzali 2 druhy výrobkov, ktoré neboli označené informáciou o jednotkovej cene, a to 150 ml COLLOR STOP v cene 5,70 € a 120 ml BALZAM NA KOŽU v cene 5,50 €. Z celkového počtu 7 ks výrobkov 150 ml COLLOR STOP sa označenie ceny nenachádzalo len na jednom kuse výrobku a z celkového počtu 3 ks BALZAM NA KOŽU sa označenie ceny nenachádzalo taktiež len na jednom kuse výrobku, čo bolo vysvetlené v písomnom stanovisku. Označenie ceny tovaru účastník konania denne kontroluje, avšak obalové povrchy niektorých druhov výrobkov nie sú dostatočne priľnavé a stáva sa, že z nich odpadne lepka s označením ceny, pričom k tomuto dochádza, v dôsledku manipulácie zákazníkov s výrobkami. Účastník konania ďalej dodáva, že pokiaľ sa pri takomto množstve tovaru, ktorý je v predajni, chýba označenie len na dvoch kusoch drobného tovaru, je zrejmé, že k tomu mohlo dôjsť len nedopatrením a že zo strany predajcu to rozhodne nie je bežný postup, ktorým by vedome a úmyselne poškodzoval spotrebiteľa.

Účastník konania taktiež namieta porušenie § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko informáciu o možnosti alternatívneho riešenia sporov podávame spotrebiteľovi vždy ústne pred uzatvorením zmluvy. Tu upozorňuje, že nákup kontrolórov ešte nebol ukončený a nebol vo fáze, v ktorej by malo dôjsť k podaniu informácie.

K nevybaveniu reklamácie spotrebiteľa č. 14 prijatej dňa 23.03.2016, vybavenej dňa 31.05.2016 účastník konania uvádza, že dôvodom, uvedenia dátumu vybavenia reklamácie dňa 31.05.2016 bola skutočnosť, že spotrebiteľka v tento deň prevzala tovar, skôr sa nemohla dostaviť, nakoľko sa nenachádzala na území SR. Sama pritom pri uplatnení reklamácie na túto skutočnosť upozornila a uviedla, aby sme jej tovar nezasielali poštou, pretože ho nebude mať kto prevziať. Účastník konania trvá na tom, že reklámacia bola vybavená včas.

Účastník konania k porušeniu § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa uvádza, že vedie evidenciu reklamácií v zošite tabuľkovou formou, v ktorej sú uvedené údaje o poradovom čísle reklamácie, dátume jej prijatia, adrese a mene zákazníka, názve firmy a dôvode reklamácie s popisom závady. Súčasťou tejto evidencie reklamácií je zakladač obsahujúci reklamačné lístky, na ktorých je zaznamenaný dátum prijatia reklamácie, spôsob a dátum vybavenia reklamácie s podpisom spotrebiteľa a vyjadrením jeho súhlasu resp. nesúhlasu. Pracovníci kontroly však napriek upozorneniu na formu a spôsob evidencie reklamácií skontrolovali len časť tabuľkovú (vedenú v zošite) a ďalšiu časť evidencie neskontrolovali a ani sa ňou nezaoberali. Spolu s písomným vyjadrením ku kontrolným zisteniam účastník konania zaslal aj fotokópie reklamačných lístkov k jednotlivým vyššie uvedeným reklamáciám. Tam sú uvedené aj dátumy

vybavenia jednotlivých reklamácií. Účastník konania teda trvá na tom, že evidencia reklamácií obsahovala už v čase kontroly všetky zákonom predpísané náležitosti.

Poukazuje na to, že ešte pred ukončením kontroly spísaním protokolu o kontrole boli všetky zistené nedostatky odstránené. To však nebolo pri kontrole ani pri rozhodovaní o pokute zohľadnené. Účastník konania má za to, že správny orgán sa obranou a tvrdeniami účastníka konania uvedenými v písomnom vyjadrení nezaoberal. Uvádza, že správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že písomné vyjadrenie účastníka konania bolo podané s výrazným časovým odstupom, pričom mal možnosť tieto informácie podať ihneď, bezodkladne.

Účastník konania zdôrazňuje, že v písomnom vyjadrení zo dňa 22.09.2016 popísal spôsob vedenia tejto evidencie. Zákon v § 18 ods. 10 stanovuje povinnosť viesť evidenciu reklamácií a tiež náležitosti, ktoré má evidencia obsahovať. Nestanovuje však spôsob vedenia evidencie. Má za to, že pracovníci SOI pri vykonávaní kontroly mali riadne zistiť všetky skutočnosti a zaoberať sa tiež druhou súčasťou evidencie reklamácií. V písomnom vyjadrení zo dňa 22.09.2016 účastník konania zaslal ako prílohu fotokópie jednotlivých reklamačných lístkov týkajúcich sa reklamácií, ktoré podľa správneho orgánu neboli vybavené včas. Táto skutočnosť nie je vôbec v napadnutom rozhodnutí spomenutá a správny orgán tento dôkaz nijakým spôsobom nevyhodnotil.

Účastník konania má za to, že správny orgán sa v napadnutom rozhodnutí neprihliadol na obranu účastníka o nemožnosti vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní z objektívnych dôvodov. Správny orgán mal možnosť vykonať výsluch svedka – spotrebiteľky, čo však neurobil. Účastník konania je toho názoru, že správny orgán sa dôsledne nezaoberal ani rozsahom následkov, ktoré vznikli zisteným pochybením, ak aj reálnym vybavením a následným postojom spotrebiteľa po riadnom vybavení reklamácie, čo znamená neúplné zistenie skutkového stavu. Správny orgán mal zohľadniť skutočnosť, že účastník konania komunikoval so spotrebiteľkou a mal v úmysle vybaviť reklamáciu v zákonnej lehote. K vybaveniu reklamácie nedošlo, pretože spotrebiteľka výrobok nemohla v zákonnej lehote prevziať. Z toho vyplýva, že síce nebol dodržaný formálny postup tým, že nebol spotrebiteľke vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie v zákonom stanovenej lehote do 30 dní, avšak s prihliadnutím na okolnosti prípadu, a to predĺženie reklamačnej do 31.05.2016 (8dní) závažnosť porušenia zákona o jeho následky boli voči spotrebiteľke minimálne.

Účastník konania trvá na to, že správny orgán nedostatočne zistil skutkový stav tým, že nevykoval riadne dokazovanie a ani zabezpečené dôkazy starostlivo nevyhodnotil.

V súvislosti s uloženou pokutou je účastník konania presvedčený, že je neprimerane vysoká, jej výška nezodpovedá závažnosti porušenia zákona zistených pri kontrole a ich reálnym alebo hroziacim následkom a nezohľadňuje okolnosti, za ktorých došlo k jednotlivým porušeniam.

Napadnuté rozhodnutie účastník konania považuje za nezákonné, pretože vychádza z nedostatočne zisteného skutkového stavu. V časti o uložení sankcie a o jej výške považuje rozhodnutie za nepreskúmateľné pre nedostatok dôvodov a nezohľadnenie všetkých okolností prípadu. Účastník konania žiada rozhodnutie zrušiť a vrátiť prvostupňovému správne mu orgánu na ďalšie konanie a rozhodnutie.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preštudovaní administratívneho spisu a rozhodnutia prvostupňového správneho orgánu má skutkový stav za presne a spoľahlivo zistený, tvrdenia uvedené účastníkom konania v podanom odvolaní vo vzťahu k predmetnému porušeniu zákona boli vyhodnotené ako nemajúce vplyv na skutkové zistenia ako aj na jeho zodpovednosť za porušenie zákona.

K nevydaniu dokladu o kúpe odvolací orgán uvádza, že vo svojom odvolaní účastník konania poukazuje na skutočnosti (zlý emocionálny a psychický stav zamestnankyne), ktoré ho nezbavujú zodpovednosti za zistené nedostatky a zistený skutkový stav nepopiera. V zmysle § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je spotrebiteľ povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo poskytnutí služby so všetkými zákonnými náležitosťami. Zo zaznamenaného skutkového stavu v Inšpekčnom zázname vyplýva porušenie povinnosti účastníka konania ako predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe. Pričom účastník konania zodpovedá aj za protiprávne konanie

osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú. V tejto súvislosti je potrebné poukázať aj na význam dokladu o kúpe, ktorý ako taký predstavuje jednoznačný dôkaz preukazujúci kúpu výrobku alebo poskytnutie služby, umožňujúci kontrolu obsahu kúpy zo strany spotrebiteľa a oprávňujúci spotrebiteľa uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby, teda osvedčuje vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim.

Rovnako, v prípade porušenia § 14a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ku ktorému v zmysle námietky účastníka konania došlo nedopatrením a bolo spôsobené manipuláciou s výrobkom a nedostatočnou príľnavosťou obalových povrchov niektorých druhov výrobkov, odvolací orgán má skutkový stav za dostatočne preukázaný a prípadné subjektívne dôvody nemôže pri objektívnej zodpovednosti brať v úvahu. Rozhodujúce je, že k porušeniu zákona došlo, to v akom množstve, prípadne z akých dôvodov nie je v danom prípade rozhodujúce.

K námietkam účastníka konania týkajúcich sa alternatívneho riešenia sporov odvolací orgán uvádza, že z inšpekčného záznamu, vyplýva, že „o tejto informačnej povinnosti konateľka ani predavačka nemali žiadnu vedomosť. Táto nová informačná povinnosť nebola zo strany konateľky a ani predavačky poskytnutá ani v reklamačnom poriadku a ani inou formou jasne a zrozumiteľne.“. Ďalej počas kontroly SOI bol inšpektormi vykonaný kontrolný nákup, informácia o alternatívnom riešení sporov nebola inšpektorom v postavení spotrebiteľa jasným a zreteľným spôsobom oznámená a informácia sa nenachádzala ani v reklamačnom poriadku. Odvolací orgán nesúhlasí s tvrdením účastníka konania, že v danom prípade nedošlo k ukončeniu nákupu kontrolórov a teda nebol vo fáze, kedy malo dôjsť k podaniu informácie. K podaniu informácie má dôjsť pred uzatvorením zmluvy a v tomto konkrétnom prípade jednoznačne k uzatvoreniu kúpnej zmluvy došlo. Zmluvné strany si dohodli predmet kúpy ako aj kúpnu cenu, pričom došlo aj k jej zaplateniu. Zo strany účastníka konania však nedošlo k splneniu si tejto zákonnej informačnej povinnosti. Z uvedeného jasne vyplýva, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa. Význam a ciele inštitútu alternatívneho riešenia sporov je v plnej miere vysvetlený v napadnutom rozhodnutí a odvolací orgán sa stotožňuje s názorom prvostupňového orgánu o účelovosti danej námietky.

K nevybaveniu reklamácie č. 14 prijatej dňa 23.03.2016, vybavenej dňa 31.05.2016 ako aj k dôvodom nevybavenia reklamácie v zákonnej lehote odvolací orgán zdôrazňuje, že v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa má predávajúci jednoznačne stanovené povinnosti pri uplatnení reklamácie, pričom okrem povinnosti poučiť spotrebiteľa o jeho právach v zmysle § 622 a 623 Občianskeho zákonníka, povinnosti určenia spôsobu vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, má predávajúci predovšetkým povinnosť vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Uvedené povinnosti vyplývajúce z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa viaže citovaný zákon priamo na predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) bod 1 cit. zákona účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistený nedostatok na základe objektívnej zodpovednosti, ktorej nie je možné zbaviť sa poukazovaním na skutočnosť, že spotrebiteľka uviedla, aby sa jej tovar nezasielal, pretože ho nebude mať kto prevziať. Bolo predovšetkým povinnosťou účastníka konania prijať také opatrenia, aby nedošlo k porušeniu povinnosti vyplývajúcich z právnych predpisov. Počas kontroly účastník konania ako predávajúci relevantným spôsobom nepreukázal, že by vyššie uvedenú reklamáciu spotrebiteľky vybavil zákonom stanoveným spôsobom. Reklamácia nebola vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote. Zákon o ochrane spotrebiteľa pod pojmom *vybavenie reklamácie* v § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie *ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnú výzvu na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie*. Z citovaného ustanovenia vyplýva, že zákon o ochrane spotrebiteľa pri vybavení reklamácie v zmysle zákona počíta s aktivitou zo strany *predávajúceho*, ktorý v rámci zákonom stanovenej lehoty preukázateľným spôsobom vybaví reklamáciu jedným zo spôsobov aplikovateľných na predmet reklamácie v posudzovanom prípade. Účastník konania

mohol, bez ohľadu na to či by zásielku spotrebiteľka prevzala, zaslať v zákonnej lehote spotrebiteľke napríklad výzvu na prevzatie plnenia. Takýmto konaním by spotrebiteľ, podľa názoru Najvyššieho súdu SR vyjadrenom v rozsudku 6Sžo/203/2010 zo dňa 22.06.2011, v prípade pasívneho správania spotrebiteľa v podobe neprevzatia si opraveného výrobku, legitímne ukončil reklamačné konanie, bez následných konzekvencií ustanovených v § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Navrhovaný výsluch svedka – spotrebiteľky odvolací orgán nepovažuje za potrebné vykonať, nakoľko porušenie povinnosti zo strany účastníka konania bolo jednoznačne preukázané kontrolou vykonanou v súlade s ustanovením § 5 zákona o štátnej kontrole inšpektormi SOI dňa 01.06.2016. V danom prípade Správny poriadok obligatórne neukladá správnomu orgánu povinnosť predvolať svedkov. Podľa § 21 Správneho poriadku „správny orgán nariadi ústne pojednávanie, ak to vyžaduje povaha veci, najmä ak sa tým prispeje k jej objasneniu, alebo ak to ustanovuje osobitný zákon.“ Odvolací orgán má za to, že v konaní ktorom sa majú riešiť iba právne otázky, postačuje preskúmanie na základe spisovej dokumentácie. Ústne prejedanie v danom prípade by nesplnilo svoj účel, keďže z povahy prešetrovaného prípadu (administratívny charakter konania) vyplýva porušenie povinnosti. V tomto prípade bol už správny delikt dokonaný a výpoveď svedkov by už neprispela k objasneniu veci.

Evidenciou reklamácií sa odvolací orgán dôsledne zaoberal a je toho názoru, že kontrolou SOI bolo zistené porušenie zákona. Účastník konania ako predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a zároveň je povinný evidenciu predložiť, ak o to orgán dozoru (SOI) požiada. Z evidencie spotrebiteľských reklamácií, ktorá bola predložená inšpektorom pri kontrole vyplýva, že pri reklamáciách s poradovým číslom: 5,8,9,10,12,13,15,16 nebol uvedený dátum vybavenia reklamácie. Pričom zákon o ochrane spotrebiteľa v § 18 ods. 10 explicitne uvádza, aké predpísané údaje musí evidencia obsahovať, a to údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie. Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu účastník konania okrem iného uviedol: „*Reklamácie č. 5,8,9,10,12,13,15,16 boli vybavené v stanovenej lehote, len zápis bol vedený až po prevzatí tovaru*“ Z uvedeného vyplýva, že účastník konania nenamietal, spôsob vykonania kontroly, neupozornil inšpektorov SOI na údajnú existenciu ďalšej časti evidencie reklamácií. Odvolací orgán opätovne upozorňuje, že bolo v prvom rade zákonnou povinnosťou účastníka konania predložiť inšpektorom SOI kompletnú evidenciu o reklamáciách. Účastník konania mal práve vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu využiť možnosť namietat' zistené porušenie zákonnej povinnosti. Účastník konania sa vo vysvetlivke vyjadril k reklamácií č. 14, ako aj k nevydaniu pokladničného bloku, avšak žiadnym spôsobom sa nevyjadril o existencii druhej časti evidencie reklamácií (zakladač). Na základe uvedeného hodnotí dodatočné predloženie reklamačných lístkov a ich prezentovanie za súčasť evidencie o reklamáciách za účelové.

Účastník konania v odvolaní poukazuje na to, že všetky nedostatky boli ešte pred ukončením kontroly odstránené, avšak prvostupňový orgán na to pri rozhodovaní neprihliadal, v tejto súvislosti odvolací upriamuje pozornosť účastníka konania na § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z., o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení, v zmysle ktorého je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a ich výsledkoch v určenej lehote správu správnomu orgánu dozoru. Z uvedeného dôvodu, nakoľko odstránenie zistených nedostatkov bolo povinnosťou účastníka konania, v danom prípade išlo výlučne o splnenie danej povinnosti. Uvedená skutočnosť nezakladá dôvod, ktorý by účastníka konania zbavoval jeho objektívnej zodpovednosti za spoľahlivo zistené protiprávne konanie.

Čo sa týka výšky uloženého postihu, úvahy správneho orgánu, ktoré ho viedli k uloženiu pokuty vo výške určenej rozhodnutím, sú uvedené v odôvodnení rozhodnutia. Odvolací orgán má za tiež to, že správnym orgánom prvého stupňa boli pri určovaní výšky pokuty zohľadnené konkrétne

okolnosti daného prípadu. Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 EUR. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle článku 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky č. 460/1992 Zb. sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že prvostupňový orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Odvolací orgán dodáva, že účastník konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa zodpovedá objektívne, teda za zistený skutkový stav, bez ohľadu na zavinenie (úmysel alebo nedbanlivosť), jedná sa o administratívny správny delikt, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti kontrolovaného podnikateľského subjektu. Správny orgán teda pri rozhodovaní nezohľadňuje okolnosti (na ktoré poukazuje účastník konania vo svojom odvolaní), za ktorých došlo k porušeniu zákona. Pre posúdenie celého prípadu je rozhodujúci skutkový stav zistený pri kontrole, z ktorého nepochybne vyplýva, že príslušné povinnosti podľa zákona o ochrane spotrebiteľa boli porušené. Cieľom kontrolnej činnosti SOI je zisťovanie a zabezpečenie súladu plnenia povinností stanovených zákonom so skutočným stavom. Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach uvedených v inšpekčnom zázname.

K námietke účastníka konania o neprimeranej výške uloženej pokuty odvolací orgán vzal do úvahy, že predmetnými nedostatkami účastník konania porušil celkom päť ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a na základe zisteného skutkového stavu ustálil, že sankcia je uložená v primeranej hodnote vzhľadom na kritéria § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa. Pritom je nutné konštatovať, že odvolací orgán musel zohľadniť aj požiadavku podľa § 3 ods. 5 druhá veta správneho poriadku, v zmysle ktorého *„správne orgány dbajú o to, aby pri rozhodovaní v skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely.“* Preto odvolací orgán nemohol znížiť výšku uloženej sankcie, nakoľko potom by vybočil z medzí ukladania pokút za obdobné porušenia právneho predpisu. Zároveň dodáva, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest za spáchanie iného správneho deliktu.

Na základe hore uvedených skutočností odvolací orgán pokladá skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú, a teda nezistil v odvolacom konaní dôvod na zrušenie alebo zmenu napadnutého rozhodnutia. Výšku uloženej pokuty pokladá za primeranú zistenému skutkovému stavu.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, uloží predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 €.

Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Správny orgán vzal do úvahy skutočnosť, že doklad o kúpe je relevantným dokladom, ktorý predávajúci vyžaduje pri uplatňovaní práv od spotrebiteľa a slúži ako dôkaz. Jeho nevydanie preto odvolací orgán považuje za skutočne výrazný zásah do práv spotrebiteľa. Porušením povinnosti označiť výrobok jednotkovou cenou, účastník konania porušil svoju informačnú povinnosť ustanovenú mu zákonom, pričom pre spotrebiteľa ide o ekonomicky dôležitú informáciu v procese rozhodovania sa o kúpe. Právo na informácie bolo porušené aj neuvedením možnosti pre spotrebiteľa obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z.z. Účelom tohto právneho predpisu je predstaviť spotrebiteľom alternatívu oproti súdnej žalobe v prípade vzniku sporu s predávajúcim, pričom je tu možnosť ušetrenia času aj finančných prostriedkov v porovnaní s konaním na súde. Absenciou tejto zákonnej oznamovacej povinnosti bol spotrebiteľ ukrátený na oboznámení sa s možnosťou riešenia prípadne vzniknutého sporu s predávajúcim. Správny orgán pri rozhodovaní prihliadol na skutočnosť, že nevybavením reklamácie spotrebiteľa najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia účastník konania

porušil svoj povinnosť vyplývajúcu mu zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Následkom protiprávneho konania boli porušené práva spotrebiteľa chránené dotknutým zákonným ustanovením. Porušením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Právo na uplatnenie reklamácie je jedným zo základných práv spotrebiteľa garantovaných v § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom postup predávajúceho a lehoty na vybavenie reklamácií sú bližšie upravené v § 18 cit. zákona. Význam uvedenej povinnosti podčiarkuje aj znenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý priznáva spotrebiteľovi *po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu výrobku za nový výrobok*. So samotným reklamačným konaním, práve z dôvodu ochrany práv spotrebiteľa, súvisí aj povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách.

Konaním účastníka konania, teda došlo k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa, resp. prinajmenšom k ohrozeniu jeho právom chránených záujmov. Odvolací orgán pritom poukazuje, vzhľadom na námietku účastníka konania, že pre účely porušenia § 16 ods. 1, § 14a ods. 1, § 10a ods. 1 písm. k), § 18 ods. 4, § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obligatórne nevyžaduje aj protiprávny následok v podobe spôsobenej škody vo sfére spotrebiteľa, postačuje, ak vznik škody alebo ujmy skutočne hrozí.

Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov. Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho, bolo zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však v danom prípade nebolo splnené. Keďže v čase kontroly inšpektormi SOI boli preukázateľné zistené nedostatky a porušenie povinnosti stanovenej zákonom o ochrane spotrebiteľa, odvolací orgán je toho názoru, že uloženie pokuty bolo plne v súlade s danou právnou úpravou a napadnuté rozhodnutie vychádzalo z presne, úplne a spoľahlivo zisteného stavu veci.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci, na základe čoho podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku odvolací orgán odvolanie zamieta ako nedôvodné.

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-02520616.

Poučenie: Rozhodnutie o odvolaní je konečné a proti tomuto rozhodnutiu odvolanie nie je prípustné. V prípade nezaplatenia uloženej pokuty v stanovenej lehote bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom.

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave
Prievozska 32, pošt. prieč. 29, 827 99 Bratislava

Číslo : SK/0378/99/2016

Dňa : 12.01.2017

Podľa ustanovenia § 58 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, vo veci odvolania účastníka konania – **JUMP, s.r.o., miesto podnikania – Bauerova 1, 040 23 Košice, IČO: 36 576 751**, kontrola vykonaná dňa 13.01.2016 v prevádzkovej jednotke – JUMP SPORT MIER, predaj bicyklov, Študentská 1, Košice, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. P/0024/08/16, zo dňa 13.05.2016, ktorým bola podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov uložená peňažná pokuta vo výške **250,- EUR, slovom: dvestopäťdesiat eur**, pre porušenie § 18 ods. 9 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamieta a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj č. P/0024/08/16 zo dňa 13.05.2016 **potvrdzuje.**

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Košiciach pre Košický kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – JUMP, s.r.o. - peňažnú pokutu vo výške 250,- €, pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 9 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa. Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 13.01.2016 v prevádzkovej jednotke JUMP SPORT MIER, predaj bicyklov, Študentská 1, Košice zistené, že účastník konania ako predávajúci nesplnil povinnosť vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie uplatnenej dňa 14.07.2015 najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Proti tomuto rozhodnutiu účastník konania podal odvolanie.

Odvolací orgán podľa § 59 ods. 1 správneho poriadku preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady odstráni. Podľa ods. 2 ak sú preto dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.

Preskúmaním vecí v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; čo však účastník konania porušil.

Inšpektormi SOI bola dňa 13.01.2016 v prevádzkovej jednotke JUMP SPORT MIER, predaj bicyklov, Študentská 1, Košice vykonaná kontrola. Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrovanie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 10/16 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržiavanie povinností predávajúceho podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania nevydal spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) písomný doklad o vybavení reklamácie zo dňa 14.07.2015 najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Spotrebiteľ

(pisateľ podnetu) si dňa 23.07.2014 zakúpil výrobok – horský bicykel Giant XTC Advanced 27,5 3 LDT S v hodnote 1.756,60 eur, u účastníka konania. Z kópie Reklamačného protokolu je zrejmé, že spotrebiteľ uplatnil reklamáciu predmetného výrobku dňa 14.07.2015. Vzhľadom na uvedené bolo povinnosťou účastníka konania vybaviť reklamáciu pri dodržaní zákonom stanoveného postupu, a to v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v rovnakej lehote vydať i písomný doklad o jej vybavení. Účastník konania vybavil reklamáciu zamietnutím na základe odborného posúdenia – Posouzení reklamace č. 2037 zo dňa 28.07.2015, avšak žiadnym spôsobom nepreukázal, že spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) vydal písomný doklad o vybavení predmetnej reklamácie v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Účastník konania vydal spotrebiteľovi len kópiu predmetného odborného posúdenia a v Reklamačnom protokole uviedol v kolónke „Spôsob vybavenia reklamácie“ len dátum vybavenia reklamácie – 12.08.2015. Podľa vyjadrenia účastníka konania spotrebiteľ bol o spôsobe vybavenia reklamácie oboznámený ústne, ale nebol mu zaslaný písomný doklad o vybavení reklamácie.

Týmto konaním účastník konania porušil § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Za zistené nedostatky, ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa v plnom rozsahu zodpovedá účastník konania.

V odvolaní účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti ani dôkazy, ktoré by účastníka konania zbavovali zodpovednosti za zistené nedostatky.

V odvolaní účastník konania uvádza, že žiada o zrušenie pokuty 250 Eur, pretože reklamáciu riadne vybavil v stanovenom termíne a zákazník dostal všetky relevantné informácie, ktoré prináležia k vyriešeniu reklamácie. Nakoľko vyjadrenie o spôsobe vyriešenia reklamácie so zamietnutým stanoviskom od dodávateľskej firmy Progress cycle a.s. bolo odovzdané zákazníkovi spolu s reklamačným protokolom, ktoré účastník konania považuje za dôležitejšie ako jeho vyjadrenie v danom reklamačnom protokole. Účastník konania uvádza, že zároveň bol výsledok a spôsob vybavenia reklamácie vysvetlený aj ústne na prevádzke a preto považuje za bezpredmetné, prepisovanie vyjadrenia od dodávateľa na jeho reklamačný protokol.

K tomu správny orgán uvádza, že vo vzťahu k povinnosti vyplývajúcej účastníkovi konania z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je potrebné uviesť, že síce žiadny právny predpis nestanovuje formu alebo vzor pre písomný doklad o vybavení reklamácie, zo samotného ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa však vyplýva, že má byť vydaný zo strany predávajúceho a má obsahovať základné údaje vo vzťahu k spôsobu riešenia reklamácie spotrebiteľa. Skutočnosť, že doklad o vybavení reklamácie musí byť vydaný spotrebiteľovi do 30 dní od uplatnenia reklamácie, potvrdzuje i konštrukcia a gramatický výklad uvedeného ustanovenia, ktoré predpokladá, že písomný doklad o vybavení reklamácie bude spotrebiteľovi vydaný do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Bolo v záujme predávajúceho, aby zabezpečil doručenie tohto dokladu spotrebiteľovi.

Tvrdenia uvedené účastníkom konania v podanom odvolaní nemožno pri preskúmaní rozhodnutia zohľadniť. Vyjadrenie o spôsobe vyriešenia reklamácie so zamietnutým stanoviskom od dodávateľskej firmy Progress cycle a.s. bolo síce odovzdané zákazníkovi spolu s reklamačným protokolom, na ktorom však nebol uvedený spôsob vybavenia reklamácie. Zároveň odvolací orgán uvádza, že vyriešenie otázky ako predávajúci rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Na konštatovanie dozorného orgánu o porušení niektorej z povinností vzťahujúcich sa k reklamačnému konaniu predávajúcim nemá žiadny vplyv opodstatnenosť reklamácie, predávajúci je povinný každú reklamáciu vybaviť zákonom požadovaným spôsobom. Predávajúci nesie objektívnu zodpovednosť za zistené nedostatky. Povinnosťou predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa najmä osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k hore uvedenému nebolo splnené. Keďže v čase kontroly

prevádzkovej jednotky inšpektormi SOI boli preukázateľné zistené nedostatky a porušenie povinností stanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa, odvolací orgán je toho názoru, že uloženie pokuty bolo plne v súlade s danou právnou úpravou a napadnuté rozhodnutie vychádzalo z presne, úplne a spoľahlivo zisteného stavu vecí. Prvostupňový správny orgán uložil výšku postihu v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400 eur, pokuta vo výške 250 € nie je vzhľadom na hornú hranicu sadzby represívna, naďalej plní preventívnu funkciu. Po preskúmaní obsahu napadnutého rozhodnutia bolo tiež zistené, že prvostupňový správny orgán v odôvodnení rozhodnutia uviedol skutočnosti, ktoré zohľadnil pri určovaní výšky postihu, výška postihu je teda podľa názoru odvolacieho orgánu riadne odôvodnená a pokladá ju vzhľadom na kritéria, ktoré zohľadnil správny orgán pri jej určovaní, za primeranú skutkovým zisteniam.

Pri určovaní výšky postihu bol zohľadnený rozsah následkov protiprávneho konania. Odvolací orgán má za to, že správny orgán konal v zmysle zákona a v medziach zákonov. Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach, uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 13.01.2016. Za zistené nedostatky zodpovedá účastník konania v plnom rozsahu.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, za porušenie povinnosti ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur, za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur. Uloženú pokutu považuje odvolací orgán za primeranú zistenému skutkovému stavu.

Správny orgán v odôvodnení svojho rozhodnutia uvádza, že pri určení výšky pokuty prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti podľa § 24 ods. 5 cit. zákona.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadal na porušenie povinnosti účastníka konania. V súvislosti s porušením povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa nebolo spotrebiteľovi umožnené, aby mal k dispozícii doklad preukazujúci skutočnosť, akým spôsobom predávajúci reklamáciu vybavil. Nevydanie dokladu o spôsobe vybavenia reklamácie zo strany predávajúceho znemožňuje spotrebiteľovi vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenie reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami. Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Odvolací orgán má za to, že výška pokuty je primeraná aj s ohľadom na rozhodovaciu prax kontrolného orgánu, keďže je určená v spodnej hranici rozmedzia v ktorom sú ukladané pokuty iným účastníkom konania za obdobné porušenie zákona.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav vecí na základe čoho podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku odvolanie zamietame ako nedôvodné.

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00240816.

Poučenie: Rozhodnutie o odvolaní je konečné a proti tomuto rozhodnutiu odvolanie nie je prípustné. V prípade nezaplatenia uloženej pokuty v stanovenej lehote bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom.

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave
Prievozska 32, pošt. prieč. 29, 827 99 Bratislava

Číslo : **SK/0464/99/2016**

Dňa : **06.02.2017**

Podľa ustanovenia § 58 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, vo veci odvolania účastníka konania – **O2 Slovakia, s.r.o., Einsteinova 24, Bratislava 851 01, IČO: 35 848 863**, kontrola vykonaná dňa 02.03.2016 v prevádzkarni – O2 predaj mobilných telefónov a príslušenstva, OC Galéria, Toryská 5, Košice, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. P/0080/08/16, zo dňa 15.06.2016, ktorým bola podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov uložená peňažná pokuta vo výške 350 EUR, slovom: tristopäťdesiat eur, pre porušenie § 18 ods. 7 a § 18 ods. 9 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

napadnuté rozhodnutie vo výrokovej časti **m e n í** tak, že:
časť výroku napadnutého rozhodnutia, ktorým bolo konštatované porušenie povinnosti podľa **§ 18 ods. 9** 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 **vypúšťa**

a

účastníkovi konania **O2 Slovakia, s.r.o.**, Einsteinova 24, Bratislava 851 01, IČO: 35 848 863, kontrola vykonaná dňa 02.03.2016 v prevádzkarni – O2 predaj mobilných telefónov a príslušenstva, OC Galéria, Toryská 5, Košice, **pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 7** zákona 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorého ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, keď účastník konania neuviedol v doklade v vybavení reklamácie výrobku – mobilný telefón Sony Xperia Z C6603, uplatnenej spotrebiteľom (pisateľom podnetu) po 12 mesiacoch od kúpy (zakúpený dňa 24.06.2014, reklamácia uplatnená dňa 26.07.2015), komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 vyššie citovaného zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov pokutu vo výške **200 EUR, slovom dvesto eur**. Uloženú pokutu je účastník konania povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00800816.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Košiciach pre Košický kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – O2 Slovakia, s.r.o.- peňažnú pokutu vo výške 350 € pre porušenie povinností podľa § 18 ods. 7 a § 18 ods. 9 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 „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 02.03.2016 v priestoroch v prevádzkarni – O2 predaj mobilných telefónov a príslušenstva, OC Galéria, Toryská 5, Košice zistené, že účastník konania porušil povinnosť v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, nakoľko spotrebiteľ uplatnil dňa 26.07.2015 reklamáciu mobilného telefónu Sony Xperia Z C6603 (ďalej „výrobok“), zakúpeného dňa 24.06.2014, ktorá bola vybavená dňa 06.08.2015 zamietnutím, avšak predávajúci v doklade o vybavení reklamácie neuviedol, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ďalej bolo zistené porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 9 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania nevydal spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) písomný doklad o vybavení reklamácie zo dňa 13.05.2015 najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania odvolanie.

Odvolací orgán podľa § 59 ods. 1 správneho poriadku preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady odstráni. Podľa ods. 2 ak sú pre to dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.

Odvolací orgán preskúmal napadnuté rozhodnutie č. P/0080/08/16 zo dňa 15.06.2016 ako aj konanie, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, pričom zistil dôvod na zmenu prvostupňového rozhodnutia. Podľa názoru odvolacieho orgánu nie je právny dôvod na sankcionovanie účastníka konania pre porušenie § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán sa totiž nestotožnil s právnym názorom prvostupňového orgánu, ktorý nepovažoval SMS správu za doklad o vybavení reklamácie po formálnej ani obsahovej stránke.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa *„Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.“*

V spojení s § 40 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov *„Písomná forma je zachovaná, ak je právny úkon urobený telegraficky, dalekopisom alebo elektronickými prostriedkami, ktoré umožňujú zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila. Písomná forma je zachovaná vždy, ak právny úkon urobený elektronickými prostriedkami je podpísaný zaručeným elektronickým podpisom alebo zaručenou elektronickou pečaťou.“*

V zmysle citovaných ustanovení odvolací orgán súhlasí s názorom účastníka konania, a teda písomná forma je zachovaná, aj keď je doklad poslaný formou SMS správy. Vzhľadom na uvedené, odvolací orgán pristúpil k vypusteniu predmetného ustanovenia z napadnutého rozhodnutia. Uvedená zmena bola zároveň dôvodom pre primerané zníženie výšky prvostupňovým správnym orgánom uloženej pokuty. Dôvod na zrušenie predmetného rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

Preto odvolací orgán rozhodol o zmene prvostupňového rozhodnutia a zároveň primerane znížil výšku uloženej pokuty tak, ako je to uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Povinnosťou účastníka bolo v doklade o vybavení reklamácie uviesť komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, čo účastník konania porušil.

Inšpektormi SOI bolo počas kontroly vykonanej dňa 02.03.2016 zameranej na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod číslom 76/16, zistené, že spotrebiteľ si dňa 24.06.2014 od účastníka konania kúpil výrobok, reklamáciu výrobku si spotrebiteľ uplatnil dňa

26.07.2015, tj. po 12 mesiacoch od kúpy. Predmetná reklamácia bola vybavená dňa 06.08.2015 zamietnutím s možnosťou platenej mimozáručnej opravy a spotrebiteľovi vydal dňa 06.08.2015 Doklad o vybavení reklamácie č. 1-21540266212 (ďalej v texte „doklad o vybavení reklamácie“). V predmetnom doklade o vybavení reklamácie však nebolo uvedené, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

Za zistený nedostatok, ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa v plnom rozsahu zodpovedá účastník konania.

Účastník konania podal v zákonnej lehote proti rozhodnutiu prvostupňového orgánu odvolanie. Účastník konania v odvolaní napáda nesprávne právne posúdenie a skutkový stav veci ako aj neprimeranosť pokuty. Účastník konania je toho názoru, že správny orgán rozhodol na základe nesprávneho právneho posúdenia a že z jeho strany nedošlo k porušeniu § 18 ods. 7 a ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania uvádza, že naďalej trvá na všetkých doterajších tvrdeniach, pričom s opätovne uvedenými tvrdeniami sa správny orgán vysporiadal podľa názoru účastníka konania nedostatočne.

Účastník konania uvádza, že reklamácia výrobku bola spotrebiteľom uplatnená dňa 13.05.2015, následne bol výrobok (mobilný telefón) zaslaný na odborné posúdenie. Účastník konania písomne informoval spotrebiteľa o vybavení reklamácie SMS správou zo dňa 26.05.2015 o 11:41:39, v zákonnej lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie, účastník konania podotýka, že spotrebiteľ si sám zvolil tento spôsob kontaktovania.

Účastník konania ďalej uvádza, že z dikcie § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa nepochybne vyplýva, že musí ísť o doklad vo forme písomnej, vystavený v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie. Písomná forma je zachovaná s poukazom na § 40 ods. 4 Občianskeho zákonníka aj keď je doklad poslaný formou SMS správy. To znamená, že zaslanie SMS správy predávajúcim, ktorým vyzýva spotrebiteľa na prevzatie plnenia je v plnom súlade s § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania v tejto súvislosti poukazuje na rozsudok Najvyššieho súdu SR z 18. augusta 2010, sp.zn. 2Sžo/505/2009 a rozhodnutie Okresného súdu Trenčín, sp.zn. 39Cb/70/2013 zo dňa 19.09.2013.

Účastník konania v odvolaní ďalej uvádza, že odborné posúdenie bolo vykonané v spoločnosti ESC sk s.r.o., IČO: 46 616 560, so sídlom: Dvojkřížna 47, 821 07 Bratislava. Jedná sa o spoločnosť, ktorá je autorizovaná na opravy mobilných telefónov zn. SONY. V zmysle ustanovenia § 2 písm. n) zákona je odborným posúdením výlučne písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcou na vykonávanie záručných opráv.

Účastník konania podotýka, že informácia pre spotrebiteľa, ohľadom odborného posúdenia je uvedená v doklade o vybavení reklamácie č. 1-21540266212, konkrétne v tabuľke „Reklamované zariadenie“ v podobe: „Servisné stredisko, ktoré vykonáva opravu alebo odborné posúdenie: ESC sk s.r.o.“. Účastník konania považuje uvedenie informácie v tejto podobe za dostatočné. Prvostupňový správny orgán to napriek tomu vyhodnotil ako nedostatočné no bez relevantného odôvodnenia.

K neprimeranosti pokuty účastník konania uvádza, že napadá aj uloženie pokuty vo výške 350 Eur, ktorú správny orgán uložil aj keď v spodnej hranici zákonom stanovenej sadzby. Výrok o uložení pokuty účastník konania nepovažuje za dostatočne odôvodnený v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Vzhľadom na nesprávne právne posúdenie a vzhľadom na to, že nedošlo ku porušeniu žiadneho relevantného ustanovenia zákona, neboli splnené právne predpoklady na jej uloženie.

Na základe vyššie uvedeného účastník konania žiada preskúmať napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu, doplniť doterajšie konanie a prípadne zistené vady odstrániť a následne rozhodnutie zmeniť alebo zrušiť a odvolaniu vyhovieť.

K tomu odvolací orgán uvádza, tvrdenia účastníka konania týkajúce sa porušenia povinnosti podľa § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa v podanom odvolaní vo vzťahu k predmetnému

porušení zákona boli vyhodnotené ako nemajúce vplyv na skutkové zistenia ako aj na jeho zodpovednosť za porušenie zákona.

Podľa § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa „Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.“

Odvolací orgán preskúmaním spisovej dokumentácie zistil nasledovné v Potvrdení o prijatí reklamácie č. 1-21540266212 je v časti „Reklamované zariadenie“ uvedené „Servisné stredisko, ktoré vykonáva opravu alebo odborné posúdenie: ESC sk s.r.o.“. Z toho je zrejmé, že účastník konania uvádza spoločnosť ESC sk s.r.o., ako stredisko autorizované na opravu reklamovaného výrobku resp. na vykonanie odborného posúdenia. V doklade o vybavení reklamácie uvádza účastník konania ako servisné stredisko, ktoré vykonáva opravu alebo odborné posúdenie spoločnosť ESC sk s.r.o.. Z Protokolu o Oprave č. SSK-0284903 vyplýva, že posúdenie bolo vykonané spoločnosťou ESC sk s.r.o., a závada na reklamovanom zariadení bola posúdená nasledovne: „MT vykazuje známky oxidácie v oblasti základnej dosky MT nespĺňa predpoklady a podmienky záručnej opravy....“ Je teda zrejmé, že účastník konania využil služby spoločnosti ESC sk s.r.o.. Spotrebiteľ má však v zmysle ustanovenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa nárok na to, aby v prípade reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch, ktorú predávajúci zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila uviedla komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, čo nebolo zo strany účastníka konania splnené.

Odvolací orgán má za to, že zo samotného dokladu o vybavení reklamácie nevyplýva pre priemerného spotrebiteľa jasne a zreteľne komu môže zaslať reklamovaný výrobok na odborné posúdenie. Z pohľadu priemerného spotrebiteľa je žiadúce, aby bola informácia o tom, komu môže zaslať výrobok na odborné posúdenie jasne, zreteľne a zrozumiteľne uvedená. Odvolací orgán sa stotožňuje s názorom prvostupňového orgánu a má za to, že z takto koncipovaného dokladu o vybavení reklamácie je zrejmé, že spoločnosť ESC sk s.r.o. vykonáva opravu alebo odborné posúdenie pre účastníka konania (ako jeho zmluvný partner). Z časti „Reklamované zariadenie“ posledný riadok „Servisné stredisko, ktoré vykonáva opravu alebo odborné posúdenie: ESC sk s.r.o.“ jednoznačne vyplýva, ktoré uvedené servisné stredisko vykonalo opravu alebo odborné posúdenie v tomto konkrétnom prípade pre účastníka konania. Z dokladu o vybavení reklamácie nevyplýva, že účastník konania uviedol pre spotrebiteľa informáciu o tom, komu môže zaslať spotrebiteľ výrobok na odborné posúdenie. Z toho ako je koncipovaný doklad o vybavení reklamácie, by sa informácia o tom, kde môže spotrebiteľ požiadať o odborné posúdenie mala jednoznačne nachádzať v časti „Vybavenie reklamácie“. V danom prípade absentuje samotná informácia o tom ako bola reklamácia vybavená, nakoľko v časti „Vybavenie reklamácie“ prvý riadok „Vybavenie informácie:“ chýba jednoznačná informácia o tom, že reklamácia bola zamietnutá. Odvolací orgán má za to, že účastník konania takýmto svojim konaním nenaplnil literu ani účel sledovaný ustanovením § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán súhlasí s názorom účastníka konania, že s poukazom na vyššie citované ustanovenie § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa, spotrebiteľ môže požiadať osobu oprávnenú výrobcom na vykonávanie záručných opráv, ako určenú osobu na vyhotovenie odborného posúdenia pre spotrebiteľa. Avšak to nezabavuje účastníka konania ako predávajúceho v doklade o vybavení reklamácie zrozumiteľne uviesť koho môže spotrebiteľ požiadať o vyhotovenie odborného posúdenia.

Odvolací orgán trvá na tom, že osoba, ktorá reklamáciu vybavila, má povinnosť uviesť v doklade o vybavení reklamácie, čo má spotrebiteľ v tom prípade urobiť a komu môže zaslať výrobok, aby ho posúdil z odborného hľadiska. Odvolací orgán nepovažuje informácie uvedené v doklade o vybavení reklamácie za splnenie si informačnej povinnosti, ktorú má účastník konania voči spotrebiteľovi. Spotrebiteľ má v tomto prípade právo byť informovaný a tomu prináleží povinnosť účastníka konania ako predávajúceho povinnosť informovať spotrebiteľa. Zo strany účastníka konania jednoznačne došlo k porušeniu ustanovenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa.

K výške pokuty odvolací orgán uvádza, že v prípade zisteného porušenia zákona, je správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu (dikcia *uloží pokutu*). Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ak sankciu použiť pokarhanie upozornenie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky č. 460/1992 Zb. sú štátne orgány oprávnené konať vždy iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon. Charakter protiprávneho konania, zisteného porušenia povinnosti, ako aj možné následky, ktoré spočívajú v poškodení spotrebiteľa odôvodňujú uloženie pokuty vo výške určenej v rozhodnutí druhostupňového správneho orgánu. Odvolací orgán zohľadnil vypustenie porušenia povinnosti podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa a výšku pokuty primerane znížil. Pri určení výšky pokuty prihliadol správny orgán na všetky okolnosti daného prípadu a postupoval v súlade s § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom uložil pokutu v dolnej hranici zákonnej sadzby v zmysle § 24 ods. 1 vyššie cit. zákona, ktorú považuje odvolací orgán za primeranú k charakteru protiprávneho konania a následkom porušenia povinnosti.

Pre posúdenie celého prípadu je rozhodujúci skutkový stav zistený pri kontrole, z ktorého nepochybne vyplýva, že povinnosť podľa zákona o ochrane spotrebiteľa bola porušená. Cieľom kontrolnej činnosti SOI je zisťovanie a zabezpečenie súladu plnenia povinností stanovených zákonom so skutočným stavom. Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach uvedených v inšpekčnom zázname. Za zistený nedostatok objektívne zodpovedá účastník konania v plnom rozsahu.

Na základe hore uvedených skutočností odvolací orgán pokladá skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú, a teda nezistil v odvolacom konaní dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia. Výšku uloženej pokuty tak ako je uvedená vo výroku rozhodnutia pokladá za primeranú zistenému skutkovému stavu.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, uloží predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 €.

Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Správny orgán pri rozhodovaní prihliadol na skutočnosť, že neuvedením koho môže spotrebiteľ požiadať o vyhotovenie odborného posúdenia účastník konania porušil svoj povinnosť vyplývajúcu mu zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Následkom protiprávneho konania boli porušené práva spotrebiteľa chránené dotknutým zákonným ustanovením. Porušením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Odvolací orgán poznamenáva, že absolútnou prioritou činnosti SOI je zabezpečiť ochranu spotrebiteľa ako slabšej strany a kontrolovať dodržiavanie všetkých jeho práv, priznaných mu zákonom a právne záväznými aktmi Európskej únie. Účastník konania je predávajúcim, ktorý je povinný pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všeobecne platné právne predpisy a je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené povinnosti. Za ich dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho, bolo zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však v danom prípade nebolo splnené.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci, na základe čoho podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku bolo I. stupňové rozhodnutie zmenené tak, ako je to uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Poučenie: Rozhodnutie o odvolaní je konečné a proti tomuto rozhodnutiu odvolanie nie je prípustné. V prípade nezaplatenia uloženej pokuty v stanovenej lehote bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom.

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave,
Prievozska 32, pošt. prieč. 29, 827 99 Bratislava

Číslo : SK/0010/99/2017

Dňa : 25.01.2017

Podľa ustanovenia § 58 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, vo veci odvolania účastníka konania – **SAVARIN CLUB, s.r.o., sídlo – Rekreačná 5, 921 01 Piešťany, IČO:46 255 842**, kontrola vykonaná dňa 27.08.2016 v prevádzkarni – Stánok rýchleho občerstvenia LODENICA, Rekreačná 5, Piešťany, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, č. P/0345/02/16, zo dňa 30.11.2016, ktorým bola podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov uložená peňažná pokuta vo výške **500,00 EUR, slovom: päťsto eur**, pre porušenie § 16 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamieta a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj č. P/0345/02/16, zo dňa 30.11.2016 **potvrdzuje.**

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len SOI) so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – SAVARIN CLUB, s.r.o. - peňažnú pokutu vo výške 500,00 EUR, pre porušenie povinnosti podľa § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektormi SOI bolo zistené pri vykonanej kontrole dňa 27.08.2016 v prevádzke: Stánok rýchleho občerstvenia LODENICA, Rekreačná 5, Piešťany, porušenie povinnosti predávajúceho vydať doklad o kúpe výrobku.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania odvolanie.

Odvolací orgán podľa § 59 ods. 1 Správneho poriadku preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady odstráni. Podľa ods. 2 ak sú pre to dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.

Preskúmaním vecí v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobkov; čo účastník konania porušil.

Inšpektori SOI dňa 27.08.2016 v prevádzke: Stánok rýchleho občerstvenia LODENICA, Rekreačná 5, Piešťany, vykonali kontrolný nákup – 1 porcia HOT DOG á 1,50 EUR/porcia, 2x 0,3 l čapovaná kofola á 0,60 EUR/0,3 l, na ktorý nebol vydaný doklad o kúpe výrobkov z elektronickej registračnej pokladne ani náhradný doklad o zaplatení. Kontrolný nákup bol zo strany inšpektorov SOI riadne zaplatený v hodnote 2,70 eur. Obsluhu a účtovanie kontrolného nákupu vykonala predavačka, ktorá ale nákup neúčtovala cez elektronickej registračnú pokladnicu a po zaplatení nevydala doklad o kúpe v žiadnej forme. Inšpektori teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobkov. Týmto konaním účastník konania porušil § 16 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Za zistený nedostatok v plnom rozsahu zodpovedá účastník konania.

V odvolaní účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené nedostatky.

Vo svojom odvolaní (označenej ako žiadosť o zmiernenie pokuty) účastník konania poukazuje na vyjadrenie zo dňa 05.11.2016 k správne konaniu v ktorom uviedol, že zabezpečenie prevádzky sezónnych zariadení odborným a zodpovedným personálom považuje dlhodobo za veľmi komplikovanú záležitosť aj napriek hľadaniu personálu aj cez Úrad práce a sociálnych vecí a rodiny. A to hlavne v období akcie ako bola Country Lodenica v Piešťanoch, počas ktorej bola vykonaná kontrola inšpektormi. Ďalej uvádza, že personál opakovane nerešpektuje striktné pokyny nadriadeného a je nútený opakovane upozorňovať personál na nedostatky pri výkone ich práce. Účastník konania žiada o posúdenie možnosti zníženia uloženej pokuty a uvádza, že aj napriek následným opakovaným kontrolám zo strany Colného úradu nebolo zistené žiadne pochybenie zo strany ich podnikateľského subjektu a nakoľko sa jedná výlučne o letnú prevádzku, výška pokuty je pre spoločnosť veľmi zaťažujúca.

K tomu odvolací orgán poznamenáva, že v odvolaní neuvádza účastník konania skutočnosti, ktoré by spochybňovali zistený skutkový stav. Námietky účastníka nemajú vplyv na rozhodnutie správneho orgánu a ani na výšku pokuty. Účastník konania je sankcionovaný za porušenie zákonom stanovenej povinnosti.

Odvolací orgán v rámci odvolacieho konania dôsledne preveril postup inšpektorátu SOI pri prejednávaní predmetnej veci, pričom nezistil zo strany prvostupňového správneho orgánu žiadne pochybenia, ktoré by spôsobovali nezákonnosť napadnutého rozhodnutia a mali by za následok zrušenie rozhodnutia. Slovenská obchodná inšpekcia je všeobecným orgánom trhového dozoru vo veciach ochrany spotrebiteľa na vnútornom trhu. Predmetom kontroly SOI je vykonať dozor a zábezpeku nad dodržiavaním ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a osobitných právnych predpisov. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého vyplýva nedodržanie povinnosti účastníka konania vydať doklad o kúpe výrobkov.

Odvolací orgán ďalej preskúmal právnu stránku prvostupňového správneho rozhodnutia a zastáva názor, že skutkový stav je správne právne kvalifikovaný, nakoľko prvostupňový správny orgán vyhodnotil konanie účastníka konania ako protiprávne a začal správne konanie pre porušenie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa. Podľa § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa *je predávajúci povinný vydať doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, na ktorom je uvedené: a) obchodné meno, sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby, b) adresa prevádzkarne, c) dátum predaja, d) názov a množstvo výrobku alebo druh služby, e) cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.* Účastník konania uvedenú povinnosť porušil, keď predávajúci nevydal spotrebiteľovi doklad o kúpe v žiadnej forme bezprostredne po zakúpení výrobku. Účastník konania sa zodpovednosti za porušenie zákona nezbaví poukázaním na to, že „zabezpečenie prevádzky sezónnych zariadení odborným a zodpovedným personálom považuje dlhodobo za veľmi komplikovanú záležitosť aj napriek hľadaniu personálu aj cez Úrad práce a sociálnych vecí a rodiny a tiež ani tým, že personál opakovane nerešpektuje striktné pokyny svojho nadriadeného, a tým spôsobuje stratu aj prevádzkovateľovi zariadenia.“ Odvolací správny orgán poukazuje na to, že táto skutočnosť nemá vplyv na rozhodnutie správneho orgánu, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje objektívnu zodpovednosť predávajúceho za zistené nedostatky v čase kontroly a existenciu subjektívnych okolností nezohľadňuje. Predávajúci pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti a jeho povinnosťou je zabezpečiť splnenie všetkých povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo zo strany predávajúceho nebolo splnené.

V zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán je povinný uložiť predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400 EUR.

Pri určovaní výšky sankcie správny orgán prihliadol jednak na okolnosti viažuce sa na subjekt, samotný skutok a jeho následok, jednak na všetky štyri povinné hľadiská definované v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa t. j. najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Výšku uloženej sankcie považuje správny orgán za primeranú zisteným skutočnostiam. Má za to, že pri určovaní výšky pokuty zohľadnil okolnosti daného prípadu, ako aj dôvody zisteného porušenia zákona účastníkom konania. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal aj na následky, nakoľko nevydaním dokladu o kúpe si nemôže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu zakúpeného výrobku. Zároveň odvolací orgán poukazuje aj na požiadavku podľa § 3 ods. 5 druhá veta Správneho poriadku, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely. Preto odvolací orgán nemohol znížiť výšku uloženej sankcie, nakoľko by potom vybočil z medzí ukladania pokút za obdobné porušenia právneho predpisu. Odvolací orgán sa však snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Na druhej strane je zo zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne, pričom táto požiadavka platí aj pre ukládanie sankcií.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon a pri určovaní výšky postihu bol zohľadnený rozsah následkov protiprávneho konania. Na základe hore uvedených skutočností pokladá odvolací orgán skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú.

Odôvodnenie prvostupňového správneho orgánu považuje odvolací orgán za dostatočné, opierajúce sa o právne relevantné podklady pre vydanie rozhodnutia. Prvostupňový správny orgán v ňom v súlade s ustanovením § 47 ods. 3 Správneho poriadku uviedol skutočnosti, ktoré boli podkladom pre rozhodnutie, úvahy akými boli vedení pri hodnotení dôkazov a na základe akých právnych predpisov rozhodol. Odvolací orgán má za to, že v prvostupňovom správnom rozhodnutí bol jasne popísaný skutkový stav, zachytávajúci spáchanie správneho deliktu.

Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach, uvedených v inšpekčnom zázname SOI zo dňa 27.08.2016. Za zistené nedostatky zodpovedá účastník konania v plnom rozsahu. Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon a rozsah následkov protiprávneho konania bol zohľadnený pri určovaní výšky postihu.

V odvolaní účastník konania zistený skutkový stav nepopiera ani neuvádza žiadne nové skutočnosti, ani dôkazy, ktoré by účastníka konania zbavovali zodpovednosti za nedostatky a mali by vplyv na zrušenie vydaného rozhodnutia.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, uloží predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 EUR.

Podľa § 24 ods. 5 cit. zákona sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Správny orgán zohľadnil skutočnosť, že nevydaním dokladu o kúpe výrobku bol poškodený spotrebiteľ tým, že doklad o kúpe výrobku je relevantným dokladom, ktorý má význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady predanej veci a zároveň je dôkazom existencie kúpnej zmluvy pri predaji v obchode medzi predávajúcim a kupujúcim - spotrebiteľom. Doklad o kúpe výrobku patrí medzi dôkazy, ktoré vypovedajú o predávajúcom a o obsahu záväzkového vzťahu. Je základný dokument, ktorý predávajúci vyžaduje pri uplatnení reklamácie vady tovaru od spotrebiteľa a slúži ako dôkaz, že konkrétny reklamovaný tovar bol zakúpený práve v prevádzke, v ktorej si spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu.

Správny orgán 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.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci na základe čoho podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku odvolanie zamietame ako nedôvodné.

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-03450216.

Poučenie: Rozhodnutie o odvolaní je konečné a proti tomuto rozhodnutiu odvolanie nie je prípustné. V prípade nezaplatenia uloženej pokuty v stanovenej lehote bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom.

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave
Prievozska 32, pošt. prieč. 29, 827 99 Bratislava

Číslo : **SK/0696/99/2016**

Dňa : **30.01.2017**

Podľa ustanovenia § 58 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, vo veci odvolania účastníka konania – **SOLARNY DOM, s.r.o., Seredská 4090/18, Trnava 917 05, IČO: 47 585 650**, kontrola vykonaná dňa 05.08.2016 v prevádzke Kaviareň Solárny dom, Nám. J. Herdu č. 1, Trnava, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, č. P/0307/02/2016, zo dňa 26.10.2016, ktorým bola podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov uložená peňažná pokuta vo výške **300 EUR, slovom: tristo eur**, pre porušenie § 6 ods. 3 a § 18 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamietla a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj č. P/0307/02/2016, zo dňa 26.10.2016 **potvrdzuje**.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len SOI) so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – SOLARNY DOM, s.r.o.- peňažnú pokutu vo výške 300 EUR, pre porušenie povinnosti podľa § 6 ods. 3 a § 18 ods. 1 zákona 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zákona č. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 05.08.2016 kontrolou v prevádzke: Kaviareň Solárny dom, Nám. J. Herdu č. 1, Trnava zistené porušenie povinnosti predávajúceho siahnuť výrobok z trhu najneskôr v posledný deň spotreby podľa § 6 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa; porušenie povinnosti predávajúceho riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a za tým účelom zabezpečiť, reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania odvolanie.

Odvolací orgán podľa § 59 ods. 1 správneho poriadku preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady odstráni. Podľa ods. 2 ak sú pre to dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.

Preskúmaním veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou predávajúceho bolo siahnuť najneskôr v posledný deň spotreby z trhu výrobky, ktoré pre svoje vlastnosti majú určenú dobu spotreby podľa ustanovenia § 6 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa; riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a za tým účelom zabezpečiť, reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi; čo účastník konania porušil.

Inšpektormi SOI bola dňa 05.08.2016 vykonaná kontrola v prevádzkarni: Kaviareň Solárny dom, Nám. J. Herdu č. 1, Trnava. Kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nestiahol v posledný deň spotreby z trhu výrobky, ktoré pre svoje vlastnosti majú určenú dobu spotreby. Konkrétne sa jednalo o 1 druh výrobku v celkovej hodnote 3 EUR - 3 ks Slané tyčinky Chilli, P.D.M. SK, s.r.o., 100 g á 1 € doba spotreby do 31.07.2016. Uvedeným konaním účastníka konania došlo k porušeniu § 6 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa z dôvodu, že najneskôr dňa 31.07.2016 mal byť predmetný výrobok stiahnutý účastníkom konania ako predávajúcim z trhu avšak dňa 05.08.2016 bol naďalej v ponuke pre spotrebiteľa.

Kontrolou bolo ďalej zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni v čase kontroly účastník konania ako predávajúci riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonaní záručných opráv a neumiestnil reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Za zistené nedostatky, ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa v plnom rozsahu zodpovedá účastník konania.

V odvolaní účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené nedostatky.

Dňa 18.11.2016 bolo správny orgán doručené odvolanie účastníka konania. V odvolaní uviedol, že Opatrenie voči Slaným tyčinkám bolo vykonané ihneď na mieste. Tovar bol po minimálnej trvanlivosti 5 dní, čiže nebol zdraviu škodlivý. Ohľadom reklamačného poriadku, priamo na mieste bolo kontrole vysvetlené, že ak zákazník bude niečo reklamovať, tak buď za tovar nemusí zaplatiť, alebo dostane iný tovar, ako si vyberie – vzhľadom na povahu prevádzky – kaviareň – je to všeobecne známy postup, ktorý z pohľadu zákazníka v gastronómii, je plne akceptovaný.

Účastník konania ďalej uvádza, že výšku pokuty nemožno považovať za primeranú, keďže sa nejednalo o závažné porušenie, porušenia boli na mieste odstránené, a bolo to prvé pochybenie z jeho strany. Pokutu nemožno považovať za represívno-výchovnú, keďže sa nejednalo o úmyselné a opakované porušenia. Okrem iného, výška pokuty 300 €, je pre kaviareň s minimálnym obrátom likvidačná.

K tomu odvolací orgán uvádza, že Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave, ako príslušný správny orgán preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný. Odvolací orgán nezistil dôvod na zrušenie alebo zmenu uvedeného rozhodnutia. Zo znenia porušených ustanovení zákona vyplýva, že účastník konania ako predávajúci bol povinný zabezpečiť dodržiavanie povinnosti stiahnuť z trhu výrobky, ktoré pre svoje vlastnosti majú určenú dobu spotreby. Predávajúci musí spĺňať všetky podmienky podnikania, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov v priebehu celého výkonu podnikateľskej činnosti.

Pre posúdenie danej veci je relevantná skutočnosť, že k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa došlo, bez zohľadnenia ďalších skutočností. Výška pokuty je primeraná zisteným skutočnostiam a je uložená na dolnej hranici zákonnej sadzby. Správny orgán postupoval v súlade so zásadou materiálnej rovnosti, vyjadrenej v § 3 ods. 5 Správneho poriadku, keď pri určení výšky pokuty vychádzal z rozhodovacej praxe správnych orgánov v skutkovo zhodných alebo obdobných prípadoch. K odstráneniu zistených nedostatkov odvolací orgán uvádza, že uvedené aktívne konanie účastníka konania hodnotí pozitívne, avšak uvedená skutočnosť nezakladá dôvod, ktorý by účastníka konania zbavoval jeho objektívnej zodpovednosti za spoľahlivo zistené protiprávne konanie. V tomto smere odvolací orgán odkazuje na § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z., o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení, v zmysle ktorého je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a ich výsledkoch v určenej lehote správu správny orgán dozoru. Z uvedeného dôvodu, nakoľko odstránenie zistených nedostatkov bolo

povinnosťou účastníka konania, v danom prípade išlo výlučne o splnenie danej povinnosti, nie o okolnosť vylučujúcu protiprávnosť. Odvolací orgán zastáva názor, že prvostupňový správny orgán v predmetnom rozhodnutí náležite odôvodnil právne závery, ku ktorým dospel pri posudzovaní prípadu.

K absencii reklamačného poriadku, odvolací orgán uvádza, že sprístupnenie reklamačného poriadku na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi správny orgán považuje za jeden z dôležitých prostriedkov zabezpečujúcich riadne informovanie spotrebiteľa o jeho právach a povinnostiach v súvislosti s uplatnením zodpovednosti za vady výrobkov alebo poskytovaných služieb. Preto nesprístupnením reklamačného poriadku na danej prevádzke spotrebiteľovi na viditeľnom a dostupnom mieste neboli poskytnuté informácie potrebné pre prípadne uplatnenie reklamácie. Uvedené konanie účastníka konania bolo spôsobilé ukrátiť spotrebiteľa na jeho právach na uplatnenie zodpovednosti predávajúceho za vady predanej veci, a teda spôsobiť mu ujmu na jeho práve na uplatnenie reklamácie.

Námietka účastníka konania, podľa ktorej tovar bol po minimálnej trvanlivosti 5 dní, čiže nebol zdraviu škodlivý a že ak zákazník bude niečo reklamovať, tak nemusí za tovar zaplatiť alebo dostane iný tovar odvolací orgán nepovažuje za relevantné. Výrobcom určené doby spotreby sú ustanovené na základe poznania priebehu zmien vlastností výrobku, pre ktorý sú ustanovené. Označenie doby spotreby je teda označením doby použiteľnosti tých výrobkov, ktorých vlastnosti podliehajú zmenám v čase. Výrobca počas ním označenej doby spotreby zaručuje také vlastnosti výrobku, ktoré nebránia jeho riadnemu a bezpečnému požitiu. Po uplynutí doby spotreby výrobok tieto vlastnosti stráca. Odvolací orgán pritom poukazuje na to, že pre účely porušenia uvedených ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa sa obligatórne nevyžaduje protiprávny následok v podobe spôsobenej škody vo sfére podnikateľa, postačuje ak vznik škody alebo ujmy hrozí. Je potrebné zdôrazniť, že účastník konania ako predávajúci za plnenie povinnosti stanovených danou právnou úpravou zodpovedá **objektívne**, bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo. Spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, čo pri predaji výrobkov po uplynutí ich záručnej doby dodržané nebolo.

K tvrdeniu účastníka konania, že sa nejednalo o úmyselné a opakované porušenia. Odvolací orgán uvádza, že to, že porušenie povinnosti bolo zistené po prvýkrát bolo pri určení výšky pokuty zohľadnené tým spôsobom, že pri jej určení správny orgán vychádzal zo základnej – nižšej, podľa prvej časti § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Na základe vyššie uvedených skutočností odvolací orgán považuje skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú. Uloženie pokuty odvolací orgán pokladá za primeranú zistenému skutkovému stavu. Správny orgán má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom k charakteru zistených nedostatkov, ako aj s prihliadnutím na vzniknuté či hroziace následky spôsobené spotrebiteľovi bola pokuta správnym orgánom uložená odôvodnene, v adekvátnej výške v súlade s princípom, keď sa od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 05.08.2016. Za zistené nedostatky objektívne zodpovedá účastník konania v plnom rozsahu. Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, uloží predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 EUR; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 EUR.

Podľa § 24 ods. 5 cit. zákona sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť veci, spôsob a následky porušenia povinnosti. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty vzal do úvahy skutočnosť, že predávajúci ktorý spotrebiteľovi predáva výrobky, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán vzal do úvahy to, že v prípade ak účastník konania ako predávajúci nestiahne z predaja výrobok po dobe spotreby z trhu, tak spotrebiteľ môže byť reálne ukrátený na kvalite takto zakúpeného výrobku, prípadne mohlo byť ohrozené zdravie spotrebiteľa. Porušením povinnosti stiahnuť z trhu výrobky, ktoré pre svoje vlastnosti majú určenú dobu spotreby, najneskôr v posledný deň spotreby, došlo k veľmi závažnému porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko výrobky s určeným dátumom spotreby môžu mať po jej uplynutí značne zmenené kvalitatívne vlastnosti, najmä pokiaľ sa jedná o potraviny, pri ktorých je oveľa väčšie riziko poškodenia zdravia u spotrebiteľa, ktorý si takýto výrobok zakúpil.

Z hľadiska možných následkov porušenia povinnosti poukazuje odvolací orgán na absenciu reklamačného poriadku, ide o porušenie práva na informácie. Spotrebiteľ nemal v žiadnej forme k dispozícii reklamačný poriadok, ktorý ma obsahovať procesný postup (spôsob a formu) v rámci reklamačného konania s doplnením príslušných ustanovení právnych predpisov.

Odvolací orgán 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. Odvolací orgán nemá dôvod znížiť udelenú pokutu.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci na základe čoho podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku odvolanie zamietame ako nedôvodné.

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-03070216.

Poučenie: Rozhodnutie o odvolaní je konečné a proti tomuto rozhodnutiu odvolanie nie je prípustné. V prípade nezaplatenia uloženej pokuty v stanovenej lehote bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom.

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave
Prievozska 32, pošt. prieč. 29, 827 99 Bratislava

Číslo : SK/0524/99/2016

Dňa : 31.01.2017

Podľa ustanovenia § 58 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, vo veci odvolania účastníka konania – **Specialmoments s.r.o. - miesto podnikania – Čajkovského 43, 917 08 Trnava, IČO: 47 517 042**, kontrola vykonaná dňa 09.05.2016 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj – proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, č. P/0177/02/2016, zo dňa 16.08.2016, ktorým bola podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov uložená peňažná pokuta vo výške **1.000,- EUR, slovom jedentisíc eur**, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 3 a § 4 ods. 3 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

napadnuté rozhodnutie vo výrokovej časti **m e n í** tak, že
účastníkovi konania: Specialmoments, s.r.o.,
sídlo: Čajkovského 43, 917 08 Trnava,
IČO: 47 517 042,

pre porušenie povinností predávajúceho ustanovených v § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b) **v nadväznosti na § 3 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a to:**

- neukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu **v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa**, nakoľko pri kontrole vykonanej dňa 09.05.2016 bolo s konateľom účastníka konania – Specialmoments s.r.o., Čajkovského 43, Trnava, poskytovateľom zásielkového predaja na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom elektronických zariadení elektronickou komunikačnou sieťou, formou e-shopu na webovej stránke www.specialmoments.sk, pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa č. 118/2016 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj zistené, že v obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke www.specialmoments.sk dňa 23.03.2016 v časti VII. Odstúpenie od Zmluvy, bod 4. bolo uvedené: „Tovar je potrebné vrátiť na adresu spoločnosti v originálnom balení, kompletný, nepoužitý a nepoškodený v poistenej obálke, príp. poistenom balíku!“ - čo je v rozpore s § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa;
- neupierať práva spotrebiteľa na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách **v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa**, nakoľko pri kontrole vykonanej dňa 09.05.2016 bolo s konateľom účastníka konania – Specialmoments s.r.o., Čajkovského 43, Trnava, poskytovateľom zásielkového predaja na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom elektronických zariadení elektronickou komunikačnou sieťou, formou e-shopu na webovej stránke www.specialmoments.sk, pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa č. 118/2016 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj zistené, že v obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke www.specialmoments.sk dňa 23.03.2016 v časti VI. Neprevzatie zásielky a zmluvná pokuta, bod 1 až 3 bolo uvedené:

„1. V prípade, že si kupujúci tovar neprevezme (na základe objednávky), predávajúci si vyhradzuje právo uplatniť svoj nárok na náhradu vzniknutej škody. V prípade, že si zákazník tovar neprevezme pri prvom doručení, a požaduje opätovné doručenie tovaru, je povinný uhradiť náklady prvého ako aj opätovného doručenia tovaru, ktoré bude zarátané do faktúry. V prípade druhého doručenia žiadame kupujúceho o platbu vopred, aby sa predišlo opätovnému neprevzatiu tovaru.

2. V prípade, že zákazník nezašle svoje stanovisko, nebude v akejkoľvek kontakte alebo odmietne opätovné doručenie, vystavíme mu faktúru na vzniknuté poštovné náklady vrátane zmluvnej pokuty.

3. Rozpis vyfaktúrovaných úkonov v prípade neprevzatia zásielky: poštovné náklady prvého doručenia na základe objednávky, poštovné pri vrátení neprevzatej zásielky vo výške €1,20 - €3,00 v závislosti od poplatku stanoveného poštou, administratívne náklady na vystavenie novej faktúry vo výške €1,50, zmluvná pokuta vo výške €10. Kupujúceho budeme evidovať na našej stránke ako nezodpovedného zákazníka až do vyrovnania záväzku voči našej spoločnosti. Po uplynutí doby splatnosti faktúry si budeme účtovať penále vo výške 0,05% za každý deň z omeškania.“ - čo je v rozpore s § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa;

u k l a d á

sa účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, peňažnú pokutu vo výške **700,- EUR, slovom: sedemsto eur**. Uloženú pokutu je účastník konania povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK 57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01770216.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Specialmoments s.r.o. peňažnú pokutu vo výške 1.000,- €, pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 3 a § 4 ods. 3 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa. Inšpektormi SOI bolo pri kontrole v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj dňa 09.05.2016 zistené, že účastník konania porušil ako predávajúci: zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a), zákaz upierať práva spotrebiteľa na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, zákaz odmietnuť predat' spotrebiteľovi výrobok v zmysle § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Proti tomuto rozhodnutiu účastník konania podal odvolanie.

Odvolací orgán podľa § 59 ods. 1 správneho poriadku preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady odstráni. Podľa ods. 2 ak sú preto dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.

Preskúmaním rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, odvolací orgán zistil, že postih účastníka konania pre porušenie § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa je neopodstatnený. Porušenie povinnosti účastníka konania spočívalo v tom, že dňa 27.02.2016 sa spotrebiteľ prostredníctvom facebook chatu dotazoval, v akom stave je jeho objednávka. Následne dňa 28.02.2016 spotrebiteľ cez portál www.heureka.sk napísal recenziu, v ktorej píše o slabej komunikácii s predávajúcim. Dňa 28.02.2016 účastník konania spotrebiteľovi oznámil reakciu na jeho recenziu, ktorú považuje za nekorektnú a konštatoval nezáujem o ďalšie sprostredkovanie tovaru. Odvolací orgán má za to, že účastník konania však neodoprel predat' tovar, nakoľko z e-mailu zo dňa 28.02.2016, čas 18:52 je zrejmé, že spotrebiteľovi bolo navrhnuté, že ak má

o tovar záujem, má dať vedieť najneskôr do 3 dní, a preto odvolací orgán upustil od postihu účastníka konania pre porušenie § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa a s prihliadnutím na uvedené skutočnosti znížil výšku pokuty.

Dňa 09.05.2016 bola v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj na základe predvolania účastníka konania vykonaná kontrola za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa č. 118/2016. Kontrola bola vykonaná v zmysle ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 102/2014 Z. z. 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 a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov, pričom bolo zistené, že účastník konania vykonával zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom elektronických zariadení elektronickou komunikačnou sieťou, formou e-shopu na webovej stránke www.specialmoments.sk.

Kontrolou bolo zistené, že v obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke www.specialmoments.sk dňa 23.03.2016 v časti VII. Odstúpenie od Zmluvy, bod 4. bolo uvedené: „Tovar je potrebné vrátiť na adresu spoločnosti v originálnom balení, kompletný, nepoužitý a nepoškodený v poistenej obálke, príp. poistenom balíku!“ Správny orgán má za to, že účastník konania nie je oprávnený ukladať spotrebiteľovi povinnosť zaslať tovar poistený, nakoľko voľba prepravy predmetného tovaru je v samotnej dispozícii spotrebiteľa. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu. Týmto konaním uložil účastník konania spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu a porušil tým § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Taktiež bolo zistené, že v obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke www.specialmoments.sk dňa 23.03.2016 v časti VI. Neprevzatie zásielky a zmluvná pokuta, bod 1 až 3 bolo uvedené:

„1. V prípade, že si kupujúci tovar neprevezme (na základe objednávky), predávajúci si vyhradzuje právo uplatniť svoj nárok na náhradu vzniknutej škody. V prípade, že si zákazník tovar neprevezme pri prvom doručení, a požaduje opätovné doručenie tovaru, je povinný uhradiť náklady prvého ako aj opätovného doručenia tovaru, ktoré bude zarátané do faktúry. V prípade druhého doručenia žiadame kupujúceho o platbu vopred, aby sa predišlo opätovnému neprevzatiu tovaru.

2. V prípade, že zákazník nezašle svoje stanovisko, nebude v akomkoľvek kontakte alebo odmietne opätovné doručenie, vystavíme mu faktúru na vzniknuté poštovné náklady vrátane zmluvnej pokuty.

3. Rozpis vyfaktúrovaných úkonov v prípade neprevzatia zásielky: poštovné náklady prvého doručenia na základe objednávky, poštovné pri vrátení neprevzatej zásielky vo výške €1,20 - €3,00 v závislosti od poplatku stanoveného poštou, administratívne náklady na vystavenie novej faktúry vo výške €1,50, zmluvná pokuta vo výške €10. Kupujúceho budeme evidovať na našej stránke ako nezodpovedného zákazníka až do vyrovnania záväzku voči našej spoločnosti. Po uplynutí doby splatnosti faktúry si budeme účtovať penále vo výške 0,05% za každý deň z omeškania.“

V zmysle § 7 ods. 1 písm. a) 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 ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru, pričom spotrebiteľ

môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

V zmysle § 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 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.

Na základe uvedeného má správny orgán za to, že v prípade odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa ešte pred dodaním objednaného tovaru a z toho vyplývajúcej následnej absencie povinnosti spotrebiteľa prevziať zaslaný tovar, je požadovanie úhrady vzniknutých nákladov spojených s dodaním tovaru, resp. požadovanie úhrady zmluvnej pokuty vo výške 10 Eur zo strany účastníka konania ako predávajúceho protiprávnym konaním odporujúcim príslušným platným právnym predpisom. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje upierať práva spotrebiteľa na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje upierať práva spotrebiteľa na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.

Za zistené nedostatky, ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa v plnom rozsahu zodpovedá účastník konania.

V odvolaní účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti ani dôkazy, ktoré by účastníka konania zbavovali zodpovednosti za zistené nedostatky.

V podanom odvolaní účastník konania uvádza, že si je vedomý porušenia bodu 1 a 2 uvedeného v Rozhodnutí, pričom tieto body boli upravené v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa bezodkladne v čase riešenia. Čo sa týka bodu 3, tak sa účastník konania vyjadril, že zákazníkovi napísal, že nemá záujem sprostredkovať tovar vzhľadom na uvedenú recenziu na Heureka portáli, ale následne napísal email, kde žiadal zákazníka o vyjadrenie, či má o tovar i naďalej záujem avšak odpoveď neobdržal. Účastník konania uvádza, že zákazník na portáli Heureka „neodporúča obchod“, čím podľa neho preukázal nezáujem doriešiť dané dodanie tovaru, i keď termín dodania v tom čase ešte neubehol a tým mu neumožnil napraviť danú situáciu a tovar riadne sprostredkovať. Podľa účastníka konania zákazníka ničím nediskriminoval, vôbec ho nechcel poškodiť a robil všetko preto aby tovar doručil, čo mu nebolo umožnené a zákazník sa vyjadril, že postupuje záležitosť na SOI. Účastník konania ďalej uvádza, že ho mrzí, že zákazníkovi po danej recenzii a jeho vyjadrení na recenziu, zaslal e-mail ešte pred samotným začatím konania, s otázkou, či má ešte stále záujem o tovar, na ktorý však neobdržal odpoveď a SOI nebrala na túto skutočnosť žiaden ohľad a reagovala len na recenziu, že účastník konania odmietol sprostredkovať tovar. Toto považuje účastník konania za nekorektné, vzhľadom na skutočnosť, že doba dodania neuplynula, pričom zákazník súhlasil aj s neskoršou dobou dodania tovaru. Účastník konania ďalej uvádza, že vyčíslená pokuta je vysoká, jeho spoločnosť nevykazuje zisk a týmto sa dostane do bankrotu spoločnosti. Účastník konania uvádza, že po preštudovaní ostatných prípadov uvedených na portáli SOI a podobné prípady mali sumu vyčíslenú max. do 350-400 Eur. Týmto účastník konania žiada SOI o zváženie a vyhodnotenie všetkých skutočností a zníženie výšky pokuty a nezverejnenie Rozhodnutia č. P/0177/02/2016 verejne na portáli www.soi.sk.

K tomu odvolací orgán uvádza, že prihliadol na námietky účastníka konania v podanom odvolaní a pristúpil k zmene výrokovej časti a k prehodnoteniu výšky pokuty. Pre posúdenie celého prípadu je rozhodujúce, že došlo k porušeniu povinnosti uvedenej v zákone o ochrane spotrebiteľa. Porušené povinnosti vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa viaže cit. zákon priamo na predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona účastník konania, preto práve

účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe objektívnej zodpovednosti. Pri určovaní výšky postihu bol zohľadnený rozsah následkov protiprávneho konania. Odvolací orgán 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. Prvostupňový správny orgán uložil výšku postihu v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400 eur, uložená pokuta nie je vzhľadom na hornú hranicu sadzby represívna, naďalej plní preventívnu funkciu. K výške pokuty odvolací orgán uvádza, že v prípade zisteného porušenia zákona, je správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Charakter protiprávneho konania, rozsah zisteného porušenia povinnosti, ako aj možné následky, ktoré spočívajú v poškodení spotrebiteľa odôvodňujú uloženie pokuty vo výške určenej v rozhodnutí druhostupňového správneho orgánu. Odvolací orgán zohľadnil námietky účastníka konania a výšku pokuty primerane znížil.

Správny orgán pri vydávaní rozhodnutia postupoval v zmysle ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, avšak posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah stránky www.specialmoments.sk, v obchodných podmienkach zverejnených na internetovej stránke dňa 23.03.2016 v časti VII. Odstúpenie od Zmluvy, bod 4. bolo uvedené: „Tovar je potrebné vrátiť na adresu spoločnosti v originálnom balení, kompletný, nepoužitý a nepoškodený v poistenej obálke, príp. poistenom balíku!“ - čo je v rozpore s § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán má za to, že účastník konania nie je oprávnený ukladať spotrebiteľovi povinnosť zaslať tovar poistený, nakoľko voľba prepravy predmetného tovaru je v samotnej dispozícii spotrebiteľa. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v nadväznosti na § 3 ods. 1 predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3. Posúdením predložených materiálov s prihliadnutím na obsah stránky www.specialmoments.sk dňa 23.03.2016 v časti VI. Neprevzatie zásielky a zmluvná pokuta, bod 1 až 3 bolo uvedené:

„1. V prípade, že si kupujúci tovar neprevezme (na základe objednávky), predávajúci si vyhradzuje právo uplatniť svoj nárok na náhradu vzniknutej škody. V prípade, že si zákazník tovar neprevezme pri prvom doručení, a požaduje opätovné doručenie tovaru, je povinný uhradiť náklady prvého ako aj opätovného doručenia tovaru, ktoré bude zarátané do faktúry. V prípade druhého doručenia žiadame kupujúceho o platbu vopred, aby sa predišlo opätovnému neprevzatiu tovaru.

2. V prípade, že zákazník nezašle svoje stanovisko, nebude v akomkoľvek kontakte alebo odmietne opätovné doručenie, vystavíme mu faktúru na vzniknuté poštovné náklady vrátane zmluvnej pokuty.

3. Rozpis vyfakturovaných úkonov v prípade neprevzatia zásielky: poštovné náklady prvého doručenia na základe objednávky, poštovné pri vrátení neprevzatej zásielky vo výške €1,20 - €3,00 v závislosti od poplatku stanoveného poštou, administratívne náklady na vystavenie novej faktúry vo výške €1,50, zmluvná pokuta vo výške €10. Kupujúceho budeme evidovať na našej stránke ako nezodpovedného zákazníka až do vyrovnania záväzku voči našej spoločnosti. Po uplynutí doby splatnosti faktúry si budeme účtovať penále vo výške 0,05% za každý deň z omeškania.“ Uvedenými zmluvnými podmienkami účastník konania upieral právo na ochranu pred neprijateľnými zmluvnými podmienkami.

Podľa § 52 Občianskeho zákonníka je spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom. Všeobecné obchodné podmienky pre nákup na internetovej stránke www.specialmoments.sk ako súčasť spotrebiteľskej zmluvy majú síce charakter podmienok, s ktorými sa spotrebiteľ má možnosť oboznámiť ešte pred uzatvorením

zmluvy, no zároveň spotrebiteľ nemá možnosť pri uzatváraní zmluvného vzťahu ovplyvniť ich obsah, preto nesmú obsahovať podmienky odporujúce zákonu, prípadne vnášajúce nerovnováhu do vzťahov medzi predávajúcim a spotrebiteľom. V danom prípade bolo povinnosťou účastníka konania, aby predložil účastníkovi konania podmienky, ktoré sú v súlade s platnými právnymi predpismi a teda aj s príslušnou právnou úpravou týkajúcou sa podmienok v spotrebiteľských zmluvách. Účastník konania však predmetné podmienky preniesol na spotrebiteľa nad rámec zákonnej úpravy povinnosti.

Formuláciou vyššie uvedených obchodných podmienok účastník konania spôsobil značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím ho v danom prípade jednostranne znevýhodnil. Účastník konania využil silnejšie postavenie vo vzťahu k spotrebiteľovi. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednávaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana. Odvolací orgán poznamenáva, že zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti predávajúceho za zistené nedostatky.

K vyjadreniam účastníka konania, ktorý poukazuje na to, že odstránil nedostatky správny orgán uvádza, že pri rozhodovaní nemôže prihliadať na to, že účastník odstránil všetky nedostatky, a že prijal opatrenie, aby k takým porušeniam nedochádzalo. Odstránenie uvedených nedostatkov je povinnosťou účastníka konania, ktorá mu priamo vyplýva z § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon a pri určovaní výšky postihu bol zohľadnený rozsah následkov protiprávneho konania. Na ostatné okolnosti, ktoré účastník konania uviedol vo svojom odvolaní, odvolací orgán neprihliadal.

Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach, uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 09.05.2016. Za zistené nedostatky zodpovedá účastník konania v plnom rozsahu. V odvolaní účastník konania zistený skutkový stav nepopiera ani neuvádza žiadne nové skutočnosti, ani dôkazy, ktoré by účastníka konania zbavovali zodpovednosti za nedostatky a mali by vplyv na zrušenie vydaného rozhodnutia. Na základe vyššie uvedených skutočností pokladáme skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur.

Podľa § 24 ods. 5 cit. zákona sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Ukladanie spotrebiteľovi povinností bez právneho dôvodu a používaním neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách bol znížený rozsah práv spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky správny orgán vzal do úvahy to, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy, zvýšenú ochranu nebol z dôvodov porušenia povinnosti splnený.

Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán do úvahy, že účastník konania uložil spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu tým, že mu uložil povinnosť zaslať tovar poistený, nakoľko voľba prepravy predmetného tovaru je v samotnej dispozícii spotrebiteľa, čím uložil spotrebiteľovi povinnosť nad rámec zákona. Správny orgán taktiež prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania použil v spotrebiteľských zmluvách neprijateľné podmienky, nakoľko v prípade odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa ešte pred dodaním objednaného tovaru a z toho vyplývajúcej následnej absencie povinnosti spotrebiteľa prevziať zaslaný tovar, je požadovanie úhrady vzniknutých nákladov spojených s dodaním tovaru, resp. požadovanie úhrady zmluvnej pokuty zo strany účastníka konania ako predávajúceho protiprávnym konaním odporujúcim príslušným platným právnym predpisom.

Správny orgán má za to, že pokuta uložená vo výške určenej v tomto rozhodnutí je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva preventívny účinok. Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci na základe čoho podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku bolo I. stupňové rozhodnutie zmenené tak, ako je to uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Poučenie: Rozhodnutie o odvolaní je konečné a proti tomuto rozhodnutiu odvolanie nie je prípustné. V prípade nezaplatenia uloženej pokuty v stanovenej lehote bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom.

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave
Prievozska 32, pošt. prieč. 29, 827 99 Bratislava

Číslo : **SK/0210/99/2016**

Dňa : **03.01.2017**

Podľa ustanovenia § 58 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, vo veci odvolania účastníka konania – **Michal Sudár - ESO**, miesto podnikania: Súdna 22, 947 01 Hurbanovo, IČO: 30 088 534, kontrola vykonaná dňa 08.12.2015 v prevádzkarni Pohostinstvo ESO, Súdna 22, Hurbanovo, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj, č. P/0405/04/15 zo dňa 18.03.2016, ktorým bola podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov uložená peňažná pokuta vo výške **600 EUR, slovom: šesťsto eur**, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamieta a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj č. P/0405/04/15 zo dňa 18.03.2016 **potvrďuje**.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej SOI) v Nitre pre Nitriansky kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Michal Sudár – ESO – peňažnú pokutu vo výške 600,- €, pre porušenie zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 08.12.2015 v prevádzkarni Pohostinstvo ESO, Súdna 22, Hurbanovo zistené, že účastník konania porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov v zmysle § 3 ods. 1 cit. zákona.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania odvolanie.

Odvolací orgán podľa § 59 ods. 1 správneho poriadku preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady odstráni. Podľa ods. 2 ak sú pre to dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.

Preskúmaním veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania bolo dodržiavať zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov; čo porušil.

Inšpektormi SOI bola dňa 08.12.2015 v prevádzkarni Pohostinstvo ESO, Súdna 22, Hurbanovo vykonaná kontrola, pri ktorej bol vykonaný kontrolný nákup (1 balenie cigarety Golden Gate á 2,90 €/bal a 1 ks zapaľovač á 0,50 €/ks) v celkovej hodnote 3,40 €. Inšpektori SOI zaň zaplatili bankovkou v nominálnej hodnote 5,- €, pričom prítomná zamestnankyňa predávajúceho im vydala preplatok vo výške 0,60 €, čím došlo k poškodeniu inšpektorov SOI vystupujúcich v postavení spotrebiteľov o sumu 1,- €, nakoľko správne mala vydať preplatok vo výške 1,60 €. Uvedeným konaním došlo k porušeniu zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Za zistený nedostatok účastník konania, ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, v plnom rozsahu zodpovedá.

V odvolaní účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené nedostatky.

Vo svojom odvolaní účastník konania uviedol, že z jeho strany nedošlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Zamestnankyňa neuprela spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, nakoľko mala v úmysle dodržať všetky jeho práva, avšak ešte predtým, ako by tak vykonala, kontrolný orgán ukončil kontrolný nákup nálezom. Predávajúci ďalej uviedol, že jeho zamestnankyňa je ochotná podstúpiť aj polygrafické vyšetrenie ohľadom posudzovaného nákupu, nakoľko z jej strany sa nejedná o exkulpáciu. K odvolaniu predávajúci priložil tiež čestné prehlásenie jeho zamestnankyne, ktorá v ňom uviedla, že pri kontrole nemala v úmysle poškodiť ekonomické záujmy spotrebiteľa a že si je vedomá toho, že pokiaľ by ňou uvedené informácie neboli pravdivé alebo by boli závažným spôsobom zamlčané, bude čeliť všetkým z toho vyplývajúcim právnym následkom.

K tomu odvolací orgán uvádza, že účastník konania neuviedol žiadne skutočnosti alebo dôkazy, ktoré by spochybňovali zistený skutkový stav a boli tak dôvodom na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. K tvrdeniam účastníka konania, že jeho zamestnankyňa nemala v úmysle spotrebiteľa poškodiť na jeho ekonomických záujmoch, avšak inšpektori SOI ukončili kontrolný nákup ešte predtým, ako im stihla vydať plnú sumu, odvolací orgán uvádza, že tieto sú v rozpore s obsahom inšpekčného záznamu, ako aj samotnou vysvetlivkou zamestnankyne účastníka konania k nemu. Tvrdenia, že kontrolný nákup sa odohral inak, ako je zachytené v jeho obsahu, sa účastníkovi konania ani na základe vykonaných svedeckých výpovedí nepodarilo spoľahlivo preukázať. Odvolací orgán účastníka konania listom zo dňa 17.10.2016, ktorý bol prevzatý dňa 24.10.2016, vyzval na predloženie kamerového záznamu, ktorý mal podľa jeho vyjadrenia zo dňa 05.02.2016 k oznámeniu o začatí správneho konania zachytávať priebeh kontrolného nákupu, pričom mu určil lehotu 5 pracovných dní odo dňa doručenia výzvy. Do dňa vydania druhostupňového rozhodnutia však odvolaciemu orgánu nebol zo strany účastníka doručený predmetný kamerový záznam ani iná odpoveď na uvedenú výzvu. K tvrdeniam účastníka konania, ako aj k obsahu čestného prehlásenia jeho zamestnankyne, že nemala v úmysle poškodiť ekonomické záujmy spotrebiteľa, odvolací orgán ďalej uvádza, že účastník konania zodpovedá za plnenie povinností a dodržiavanie zákazov stanovených príslušnou právnou úpravou, a to aj zo strany svojich zamestnancov, objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť). Čo sa týka samotnej výšky pokuty a jej primeranosti, odvolací orgán má za to, že prvostupňový správny orgán prihliadol na všetky okolnosti daného prípadu v súlade s § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa a sankciu uložil v spodnom pásme rozmedzia pre jej uloženie stanoveného v § 24 ods. 1 cit. zákona, pričom v odôvodnení napadnutého rozhodnutia uviedol, v čom spočíval charakter zisteného protiprávneho konania, aký bol jeho rozsah a špecifikoval aj nepriaznivé následky pre spotrebiteľa a z nich vyplývajúcu závažnosť skutku. Rozhodujúcim pre posúdenie daného prípadu je skutkový stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva, že vyššie uvedený zákaz stanovený zákonom o ochrane spotrebiteľa bol porušený. Na okolnosti, ktoré účastník konania uviedol vo svojom odvolaní, a na základe ktorých žiada o prehodnotenie prvostupňového rozhodnutia, odvolací orgán neprihliadal, nakoľko na zodpovednosť účastníka konania za zistené protiprávne konanie, ako ani na výšku uloženej sankcie nemajú vplyv.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa *predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 cit. zákona.*

V zmysle § 3 ods. 1 cit. zákona *má každý spotrebiteľ právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.*

Zo skutkového stavu, ktorý je popísaný v inšpekčnom zázname z vykonanej kontroly, vyplýva, že zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov bol zo strany predávajúceho nepochybne porušený, nakoľko inšpektorom SOI vystupujúcim v postavení spotrebiteľov za vykonaný kontrolný nákup v celkovej hodnote 3,60 €, za ktorý zaplatili bankovkou v nominálnej hodnote 5,- €, prostredníctvom svojej zamestnankyne vydal sumu 0,60 €, čím ich poškodil o sumu 1,- €.

Na základe hore uvedených skutočností odvolací orgán pokladá skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú, a teda nezistil v odvolacom konaní dôvod na zrušenie alebo zmenu napadnutého rozhodnutia. Výšku uloženej pokuty pokladá za primeranú zistenému skutkovému stavu.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400,- €.

Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Správny orgán prihliadol na charakter a spôsob protiprávneho konania, ktorým bolo vrátenie spotrebiteľovi (inšpektorovi SOI) menšej sumy peňazí po zaplatení za nákup, než na akú bol oprávnený. Vyššie popísaným konaním došlo k poškodeniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, a to v sume 1,- €. Následkom protiprávneho konania, z ktorého vyplýva tiež jeho závažnosť, teda bol negatívny zásah do majetkovej sféry spotrebiteľa, a to v nie zanedbateľnej sume. Účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na ochranu svojich ekonomických záujmov vzhľadom na zistený nedostatok v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Predávajúci nesie objektívnu zodpovednosť za zistené nedostatky, teda za zistené protiprávne konanie zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť). Odvolací orgán má za to, že výška uloženej pokuty je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze, pokutou primeranou a zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu, charakteru a rozsahu porušenia zákona.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci, na základe čoho podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku odvolanie odvolací orgán zamietla ako nedôvodné.

Odvolací orgán zároveň upozorňuje účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-04050415.

Poučenie: Rozhodnutie o odvolaní je konečné a proti tomuto rozhodnutiu odvolanie nie je prípustné. V prípade nezaplatenia uloženej pokuty v stanovenej lehote bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom.

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave
Prievozska 32, pošt. prieč. 29, 827 99 Bratislava

Číslo : **SK/0698/99/2016**

Dňa : **12.01.2017**

Podľa ustanovenia § 58 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (Správny poriadok), Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, vo veci odvolania účastníka konania – **Pavol Škoda - ATS**, adresa miesta činnosti podniku zahraničnej osoby: 821 01 Bratislava - Ružinov, Šalviová 875/26, IČO: 44 153 376, kontrola vykonaná dňa 04.08.2015 a dňa 07.09.2015 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, č. P/0362/01/2015, zo dňa 30.09.2016, ktorým bola podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov uložená peňažná pokuta vo výške **400,00 EUR, slovom: štyristo eur**, pre porušenie § 18 ods. 6 a § 18 ods. 10 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamietla a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, č. P/0362/01/2015, zo dňa 30.09.2016 **potvrdzuje**.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Pavol Škoda - ATS – peňažnú pokutu vo výške 400,- eur, pre porušenie ustanovenia § 18 ods. 6 a ods. 10 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 „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 04.08.2015 a dňa 07.09.2015 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj zistené, že účastník konania porušil povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy a povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania odvolanie.

Odvolací orgán podľa § 59 ods. 1 Správneho poriadku preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady odstráni. Podľa ods. 2, ak sú pre to dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.

Preskúmaním veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania bolo poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy; viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie; čo účastník konania porušil.

Inšpektormi SOI bola dňa 04.08.2015 vykonaná kontrola účastníka konania na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj a dňa 07.09.2015 došetrenie, zamerané na dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. Ing. P. Č., bytom ..., evidovaného pod č. 607/2015, ktorých výsledok je spísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 04.08.2015 v spojení s inšpekčným záznamom z došetrenia zo dňa 07.09.2015.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania vybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. P. Č., zaevidovanú predávajúcim dňa 24.11.2014 v Evidencii reklamácií za mesiac november 2014, zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – mobilný telefón Sony XPERIA Z1 Compact (D5503) white DE, IMEI: 353888062851895, v hodnote 361,00 €, zakúpeného na základe faktúry č. 1631420 s dátumom vystavenia dňa 02.07.2014 (dátum splatnosti 04.07.2014) zamietnutím, a to prostredníctvom e-mailu odoslaného z e-mailovej adresy info@bestmobil.sk na adresu petercel@centrum.sk dňa 09.12.2014 (predmet: *Info k reklamácií*), pričom neposkytol spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa jej vybavenia.

Účastník konania v prílohe e-mailu zo dňa 09.12.2014, v ktorom uviedol, že reklamácia spotrebiteľa bola autorizovaným servisom zamietnutá s odôvodnením, že záruka sa nevzťahuje na mechanické poškodenie displeja alebo akejkoľvek súčasti mobilného telefónu, zaslal spotrebiteľovi p. Ing. P. Č. servisný posudok – vyjadrenie servisu z Nemecka, a to v anglickom jazyku. Účelom časti právnej úpravy reklamačného konania dotýkajúcej sa potreby vyhotovenia a odovzdania odborného posúdenia spotrebiteľovi v záujme zabezpečenia väčšej ochrany spotrebiteľa je umožniť mu, aby si preveril oprávnenosť vybavenia neuznanej reklamácie prostredníctvom odborného posúdenia reklamovaného výrobku. Odborné posúdenie, ktoré v sebe spája odbornosť so zrozumiteľnosťou slovného vyjadrenia záverov a postupu, akým k nemu určená osoba dospela, a z ktorého je zrejmý dôkazný význam, je pre zachovanie práva spotrebiteľa a splnenie požiadavky zrozumiteľnosti poskytovania informácií predávajúcim neprijateľné len v cudzojazyčnom znení. Vzhľadom na zistený skutkový stav teda účastník konania preukázateľne porušil povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo ďalej zistené, že evidencia reklamácií za mesiac november 2014 predložená orgánu dozoru neobsahovala poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Za zistený nedostatok účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa v plnom rozsahu zodpovedá.

Dňa 16.03.2016 bolo na Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj doručené odvolanie zo dňa 12.03.2016, ktoré smerovalo voči prv vydanému prvostupňovému rozhodnutiu č. P/0362/01/2015, zo dňa 29.02.2016. V predmetnom odvolaní právny zástupca účastníka konania: advokát Mgr. P. Š., Š... uviedol nasledovné: „*Vo vyššie uvedenej veci ako splnomocnený zástupca P. Š., podávam týmto odvolanie proti Vašemu rozhodnutiu č.k. P/0362/01/2015 zo dňa 29.2.2016, ktorou bola môjmu mandantovi udelená pokuta vo výške 400 EUR. Odvolanie dodatočne doplním o jeho dôvody.*“. Odvolací orgán uvádza, že splnomocnený zástupca účastníka konania odvolanie nedoplnil o jeho dôvody.

Odvolací orgán preto preskúmal napadnuté rozhodnutie správneho orgánu zo dňa 29.02.2016, ako aj konanie, ktoré predchádzalo jeho vydaniu v zmysle § 59 ods. 1 Správneho poriadku v celom rozsahu a dospel k názoru, že toto trpí takou vadou, že je nutné ho zrušiť a vrátiť vec na nové prejednanie veci a rozhodnutie. Odvolací orgán vyslovil názor, že plnomocenstvo zo dňa 10.07.2015, ktoré tvorí prílohu č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.08.2015 nebolo dostatočne široko koncipované, čo do rozsahu splnomocnencovho oprávnenia tak, aby z neho vyplývalo, že tento je oprávnený zastupovať účastníka konania počas celého správneho konania, t.j. od začiatku výkonu kontroly, počas správneho konania na prvom stupni a aj v odvolacom konaní. Predmetné

plnomocenstvo totižto znelo na zastupovanie vo veci reklamácie spotrebiteľa Ing. P. Č. v konaní vedenom SOI pod č.k. 575/2/2015. Toto číslo (575/2/2015) sa vzťahovalo len na výkon kontroly, a preto odvolací orgán ustálil, že po skončení tejto fázy konania už nemožno považovať plnomocenstvo za právne účinné.

V novom konaní prvostupňový správny orgán listom zo dňa 19.08.2016 (Výzva na predloženie plnej moci), v nadväznosti na odvolacie rozhodnutie č. SK/0273/99/2016 zo dňa 20.06.2016, vyzval p. Mgr. P. Š. v prípade, ak má záujem resp. oprávnenie konať v mene účastníka konania, na predloženie plnej moci na zastupovanie účastníka konania v správnom konaní vedenom inšpektorátom SOI pod č. P/0362/01/2015, a to do 7 dní od doručenia výzvy. Predmetná výzva bola p. Mgr. P. Š. doručené dňa 09.09.2016, pričom až do vydania nového prvostupňového rozhodnutia požadovaný doklad nepredložil.

Nové rozhodnutie č. P/0362/01/2015 vydal správny orgán na prvom stupni dňa 30.09.2016. Voči tomuto rozhodnutiu podal odvolanie sám účastník konania – Pavol Škoda – ATS – list zo dňa 09.11.2016, v ktorom uviedol, že vo vyššie uvedenej právnej veci podáva odvolanie proti rozhodnutiu č. P/0362/01/2015 zo dňa 30.09.2016, ktorým mu bola udelená pokuta vo výške 400 EUR. Zároveň dodal, že odvolanie dodatočne odôvodní. K tomu odvolací orgán uvádza, že ku dnešnému dňu nedisponuje odôvodnením podaného odvolania.

Odvolací orgán preskúmal rozhodnutie prvostupňového správneho orgánu, ako aj všetky vyjadrenia a doklady, vrátane inšpekčného záznamu zo dňa 04.08.2015 a inšpekčného záznamu zo dňa 07.09.2015. Skutkový stav veci bol v danom prípade spoľahlivo zistený, a teda odvolací orgán nemá pochybnosti o tom, že došlo k porušeniu ust. § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa z dôvodu, že účastník konania síce vybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. P. Č. zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – mobilný telefón Sony XPERIA Z1 Compact (D5503) white DE, IMEI: 353888062851895, v hodnote 361,00 €, zakúpeného na základe faktúry č. 1631420 s dátumom vystavenia dňa 02.07.2014, pričom však neposkytol spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa jej vybavenia, nakoľko tento nebol uvedený v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Odvolací orgán sa v tejto časti plne stotožňuje s právnou argumentáciou prvostupňového správneho orgánu a ďalej ju len podporne dopĺňa s poukazom na ust. § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Podľa § 18a ods. 1 cit. zákona *„odborné posúdenie musí obsahovať identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie, presnú identifikáciu posudzovaného výrobku, popis stavu výrobku, výsledok posúdenia, dátum vyhotovenia odborného posúdenia.“*. Predmetné ustanovenie taxatívne vymedzuje obsahové náležitosti odborného posúdenia, čo len zvyrazňuje opodstatnenosť a právnú relevanciu tohto dokumentu, ktorého náležitosti boli do zákona o ochrane spotrebiteľa doplnené zákonom č. 102/2014 Z.z. Predovšetkým vo vzťahu k popisu stavu výrobku a hlavne výsledku posúdenia je pre spotrebiteľa nevyhnutné, aby kópia tohto posúdenia bolo spotrebiteľovi poskytnutá v zrozumiteľnej forme. Odvolací orgán má za to, že požiadavka zrozumiteľnosti odborného posúdenia nebude naplnená v tom prípade, ak odborné posúdenie nebude poskytnuté spotrebiteľovi v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Uvedená argumentácia má svoj základ v teleologickom výklade ust. § 18 ods. 6 v spojení s ust. § 18a zákona o ochrane spotrebiteľa a so základnými pravidlami logiky, nakoľko sa jedná o slovenského spotrebiteľa, ktorý reklamoval (a aj zakúpil) výrobok u slovenského predávajúceho, a preto je oprávnené požadovať, aby tento bežný spotrebiteľ dostal výsledok odborného posúdenia (jeho kópiu) v štátnom, t.j. slovenskom jazyku. Na základe týchto skutočností a v nadväznosti na kontrolné zistenia odvolací orgán ustálil, že k porušeniu § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa nesporne došlo.

Vo vzťahu k porušeniu ust. § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa odvolací orgán poukazuje na skutočnosť, že z prílohy č. 3 k inšpekčného záznamu zo dňa 07.09.2015 jednoznačne vyplýva, že účastník konania nedodrжал povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách v súlade so zákonom predpísanými náležitosťami, nakoľko v tejto evidencii nebolo uvedené poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie p. Ing. P. Č. dňa 24.11.2014 na vyššie uvedený výrobok. Podľa

§ 18 ods. 10 druhá veta zákona o ochrane spotrebiteľa pritom jednoznačne vyplýva, že predávajúci je povinný v evidencii o reklamácií uviesť aj poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, čo v danom prípade nebolo splnené. Na základe toho sa odvolací orgán stotožňuje s názorom prvostupňového správneho orgánu o porušení § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

K výške uloženej pokuty odvolací orgán konštatuje, že táto je dôkladne a jasne odôvodnená a pri jej uložení boli zohľadnené všetky zákonom stanovené kritériá.

Účastník konania počas celého správneho konania neuviedol žiadne vyjadrenia, a teda ani nijakým spôsobom nespochybnil zistený skutočný stav, jeho právnu kvalifikáciu, ani postup správneho orgánu v konaní. Odvolací orgán konštatuje, že v rámci preskúmania rozhodnutia a celého konania nezistil žiaden nedostatok, ktorý by spôsobil jeho nezákonnosť.

Na základe hore uvedených skutočností odvolací orgán pokladá skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybné preukázanú, a teda nezistil v odvolacom konaní dôvod na zrušenie alebo zmenu napadnutého rozhodnutia. Výšku uloženej pokuty odvolací orgán pokladá za primeranú zistenému skutkovému stavu.

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

Podľa § 18 ods. 10 cit. zákona: **„Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.“**

Podľa § 18a ods. 1 cit. zákona: **„Odborné posúdenie musí obsahovať identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie, presnú identifikáciu posudzovaného výrobku, popis stavu výrobku, výsledok posúdenia, dátum vyhotovenia odborného posúdenia.“**

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur. Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona *pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.*

Pri určení výšky pokuty odvolací orgán prihliadol na porušenie povinností ustanovených v § 18 ods. 6 a 10 zákona o ochrane spotrebiteľa v kontexte s vyššie uvedenými kritériami pre určenie výšky pokuty.

Účastník konania porušil ustanovenie § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa tým, že vybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. P. Č., zaevidovanú predávajúcim dňa 24.11.2014 v Evidencii reklamácií za mesiac november 2014, zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – mobilný telefón Sony XPERIA Z1 Compact (D5503) white DE, IMEI: 353888062851895, v hodnote 361,00 €, zakúpeného na základe faktúry č. 1631420 s dátumom vystavenia dňa 02.07.2014 (dátum splatnosti 04.07.2014) zamietnutím, a to prostredníctvom e-mailu odoslaného z e-mailovej adresy info@bestmobil.sk na adresu petercel@centrum.sk dňa 09.12.2014 (predmet: Info k reklamácií), pričom neposkytol spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa jej vybavenia. Účastník konania v prílohe e-mailu za dňa 09.12.2014, v ktorom uviedol, že reklamácia spotrebiteľa bola autorizovaným servisom zamietnutá s odôvodnením, že záruka sa nevzťahuje na mechanické poškodenie displeja alebo akejkolvek súčasti mobilného telefónu, zaslal spotrebiteľovi p. Ing. P. Č. servisný posudok – vyjadrenie servisu z Nemecka, a to v anglickom jazyku. Účelom časti právnej úpravy reklamačného konania dotýkajúcej sa potreby vyhotovenia a odovzdania odborného posúdenia

spotrebiteľovi v záujme zabezpečenia väčšej ochrany spotrebiteľa je umožniť mu, aby si preveril oprávnenosť vybavenia neuznanej reklamácie prostredníctvom odborného posúdenia reklamovaného výrobku. Odborné posúdenie, ktoré v sebe spája odbornosť so zrozumiteľnosťou slovného vyjadrenia záverov a postupu, akým k nemu určená osoba dospela, a z ktorého je zrejmý dôkazný význam, je pre zachovanie práva spotrebiteľa a splnenie požiadavky zrozumiteľnosti poskytovania informácií predávajúcim neprijateľné len v cudzojazyčnom znení. Účelom zákonnej úpravy podmienajúcej zamietnutie vady doloženým odborným posúdením je poskytnúť ochranu spotrebiteľovi pred zbytočnými nákladmi súdneho konania v prípadoch neodôvodneného zamietnutia reklamácie zo strany predávajúceho. Bez predloženia odborného posúdenia k zamietnutej reklamáci v kodifikovanej podobe štátneho jazyka nevie spotrebiteľ sám posúdiť, či toto zamietnutie bolo oprávnené alebo nie. Zároveň došlo predmetným nedostatkom k upretiu základného práva spotrebiteľa, ktorým je právo na informácie.

Odvolací orgán pri určení výšky pokuty prihliadol aj na porušenie § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorého sa účastník konania dopustil tým, že pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že evidencia reklamácií za mesiac november 2014 predložená orgánu dozoru neobsahovala poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie. Z predmetného ustanovenia zákona pritom jasne vyplýva, že jednou z obsahových náležitostí evidencie reklamácií je aj údaj o poradovom čísle dokladu o uplatnení reklamácie, ktorý však v tomto prípade v evidencii absentoval. Evidencia o reklamáciách je dôležitým zdrojom informácií pre orgán dozoru pri kontrole postupu predávajúcich pri vybavovaní reklamácií spotrebiteľov a následnom posúdení závažnosti ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľa v prípade uplatnenia zodpovednosti za vady výrobku. Odvolací orgán preto konštatuje, že vyššie uvedenými nedostatkami došlo k nezabezpečeniu účelu zákona, ktorý je vyjadrený aj v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má právo na informácie a právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré boli vyššie uvedenými konaniami porušené. Účastník konania je pritom zodpovedný za dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, t.j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nebanlivosť) alebo iné okolnosti.

Odvolací orgán má za to, že výška uloženej pokuty je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu, charakteru a rozsahu porušenia zákona. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zistenému skutkovému stavu.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci na základe čoho podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku odvolanie odvolací orgán zamietla ako nedôvodné.

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukázkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-03620115.

Poučenie: Rozhodnutie o odvolaní je konečné a proti tomuto rozhodnutiu odvolanie nie je prípustné. V prípade nezaplatenia uloženej pokuty v stanovenej lehote bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom.

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave,
Prievozska 32, pošt. prieč. 29, 827 99 Bratislava

Číslo : SK/0258/99/2016

Dňa: 30.01.2017

Podľa ustanovenia § 58 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, vo veci odvolania účastníka konania – **Obvodné stavebné bytové družstvo ŽILNA /skrátene OSBD Žilina/, Tulska 33, 010 08 Žilina**, kontrola vykonaná v dňoch 09.10.2015, 19.11.2015 a 17.12.2015 v sídle účastníka konania Tulska 33, 010 08 Žilina, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, č. P/0396/05/2015, zo dňa 18.03.2016, ktorým bola podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov uložená peňažná pokuta vo výške 330 EUR, slovom: tristotridsať eur, pre porušenie § 4 ods. 1 písm. h) vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamietla a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj č. P/0396/05/2015, zo dňa 18.03.2016 **potvrdzuje**.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Obvodné stavebné bytové družstvo ŽILNA /skrátene OSBD Žilina/ – peňažnú pokutu vo výške 330,-- €, pre porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa. Inšpektormi SOI bolo pri kontrolách vykonaných v dňoch 09.10.2015, 19.11.2015 a 17.12.2015 v sídle účastníka konania: Tulska 33, 010 08 Žilina zistené, že účastník konania porušil povinnosť zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý im umožní ich riadne vykonávanie.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania v zákonom stanovenej lehote odvolanie.

Odvolací orgán podľa § 59 ods. 1 správneho poriadku preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady odstráni. Podľa ods. 2 ak sú pre to dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.

Preskúmaním veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania bolo zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne vykonávanie; čo účastník konania porušil.

Dňa 09.10.2015, 19.11.2015 a 17.12.2015 vykonali inšpektori SOI kontrolu za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. P – 692/2015 v sídle účastníka konania: Tulska 33, Žilina. Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania vykonáva správu v bytovom dome, súpisné číslo 831, ..., ..., a to na základe Zmluvy o výkone správy zo dňa 19.09.2003. Bytový dom pozostáva z jedného vchodu, šiestich nadzemných podlaží a 24 bytov v celkovej podlahovej ploche 1529,16 m², byty majú rovnakú podlahovú plochu

a v dome sa nenachádzajú žiadne nebytové priestory. Pisateľ podnetu vlastní byt č. ... o podlahovej ploche 59,68 m², ktorý sa nachádza na druhom nadzemnom podlaží. Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania pri stanovení percentuálneho pomeru nákladov na vykurovanie a nákladov na prípravu teplej úžitkovej vody z celkovej fakturovanej energie v plyne 596 359 kWh paliva nedopočítal hodnotu 255 862 kWh z opravnej faktúry číslo 4295000461 zo dňa 17.02.2015 od dodávateľa plynu RWE Gas Slovensko s.r.o. Účastník konania tiež nesprávne určil spotrebu tepla na vykurovanie, keď od dodanej energie v plyne 596 359 kWh odpočítal spotrebu tepla 36 445,73 kWh na prípravu teplej úžitkovej vody stanovenú podľa mernej spotreby 75 kWh/m³. Z uvedeného bol určený percentuálny podiel z celkových nákladov 6,11% na teplú úžitkovú vodu (2 201,14 Eur) 93,89% na vykurovanie (33 815,89 Eur), čo nezodpovedalo realnej skutočnosti. Týmto vznikol nepomer na vyúčtovaní medzi nákladmi na teplo na prípravu teplej úžitkovej vody a nákladov na vykurovanie (6,1% a 93,89%). Zároveň bol spoločnosti TECHEM, s.r.o., Žilina, ktorá vykonáva pre účastníka konania vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytov, daný údaj o množstve tepla na vykurovanie 559 913,275 kWh, ale tento údaj nepredstavuje množstvo tepla na vykurovanie, ale je to údaj o množstve energie v dodanom plyne, navyše v nesprávnej hodnote. Pri kontrole bolo zároveň zistené, že do septembra 2012 bola dodávka plynu pre bytový dom ..., ... uskutočňovaná na základe zmluvy so spoločnosťou SPP, a.s., Bratislava, zákaznícke číslo 5100000459, odberné miesto 4100043801, POD SKSPPIDIS000510505780. Účastník konania ale pristúpil k zmene dodávateľa plynu zo spoločnosti SPP, a.s. na spoločnosť RWE Gas Slovensko, s.r.o., nakoľko zvažil výhodnosť takejto obchodnej ponuky, ale neriadil sa rozhodnutím nadpolovičnej väčšiny vlastníkov bytov o výbere dodávateľa. Týmto konaním tak predávajúci – poskytovateľ služieb neposkytol služby spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne vykonávanie, čím došlo k porušeniu ustanovenia § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa. Pod pojmom riadne vykonávanie sa rozumie poskytovanie služieb v súlade s dohodnutými zmluvnými alebo zákonnými podmienkami.

Za zistené nedostatky, ako poskytovateľ služieb v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa v plnom rozsahu zodpovedá účastník konania.

V odvolaní účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti ani dôkazy, ktoré by účastníka konania zbavovali zodpovednosti za zistené nedostatky.

V podanom odvolaní účastník konania uviedol, že odvolanie podáva v časti napadnutého rozhodnutia, v ktorom prvostupňový správny orgán dospel k záveru, že mali porušiť ustanovenie § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa, kedy malo porušenie povinnosti spočívať v tom, že mali zmeniť dodávateľa plynu bez rozhodnutia nadpolovičnej väčšiny vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome. K napadnutej časti rozhodnutia uvádza, že toto je nezákonné, nesprávne a nemá oporu vo vykonanom šetrení. Účastník konania má za to, že ustanovenie § 8b ods. 3 zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov nehovorí o tom, že o výbere dodávateľa rozhoduje obligatórne vždy nadpolovičná väčšina vlastníkov, ale hovorí len o tom, že správca je povinný riadiť sa takýmto rozhodnutím za predpokladu, že takéto rozhodnutie existuje. Účastník konania poukazuje na to, že v danom prípade sa jednalo o špecifický výber dodávateľa plynu, kedy spoločnosti, ktoré dodávajú plyn poskytujú množstevné zľavy podľa počtu odberných miest plynu, pričom ponuka na takéto výhodné ponúknuté ceny vzhľadom k tomu, že sa s jej cenou obchoduje na burze trvá len určitý čas (platnosť ponuky 48 – 72 hod.). V predmetnom výberovom konaní sa jednalo o ponuku na dodávku plynu do spolu až 38 bytových domov súčasne, kedy dodávateľ ponúka oveľa výhodnejšie ceny, aké by boli poskytnuté len pre jeden bytový dom. Táto cenová ponuka však trvá len určitý krátky čas, za ktorý by nebolo možné zorganizovať vo všetkých bytových domoch schôdze, aby si vlastníci o prijatí tejto zmeny mohli rozhodnúť. Dodáva, že na druhej strane zákonného ustanovenia má ako správca povinnosť pri obstarávaní služieb a tovaru dojednať čo najvýhodnejšie podmienky, aké sa dali dojednať v prospech vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome. Účastník konania uviedol, že ak by túto výhodnú ponuku pre vlastníkov nevyužili a nedojednali by pre nich čo najvýhodnejšie podmienky a nechali by ich

platiť vyššiu cenu za dodávku plynu podľa starej zmluvy, porušili by zas povinnosť podľa prvej vety predmetného zákonného ustanovenia. Účastník konania uvádza, že z objektívnych dôvodov sa v takýchto špecifických prípadoch nedá v takom krátkom čase zorganizovať schôdza vlastníkov vo všetkých bytových domoch súčasne a preto je potrebné prihliadať najmä na primárny záujem vlastníkov dohodnúť čo najvýhodnejšie podmienky pre nich, čo bol aj tento prípad. Účastník konania má za to, že jedine práve takýmto rozšíreným výkladom tohto ustanovenia zákona je možné v takýchto špecifických prípadoch dosiahnuť primárny cieľ, ktorý nepochybne zákonodarec v tomto zákone upravuje, a to dojednanie a obstaranie čo najvýhodnejších podmienok pre vlastníkov. V tejto súvislosti poukazuje na nález Ústavného súdu SR sp. zn. III. ÚS 341/07 zo dňa 01.07.2008, z ktorého podľa názoru účastníka vyplýva, že nie vždy sa len čisto prihliada na doslovný text zákona, ale v niektorých prípadoch sa možno od takéhoto textu odchýliť, ak to vyžaduje účel zákona, systematická súvislosť alebo požiadavka ústavne súladného výkladu zákona. Účastník konania má vzhľadom na vyššie uvedené za to, že k porušeniu § 8b ods. 3 zákona nedošlo. Na základe vyššie uvedených skutočností navrhuje, aby odvolací orgán napadnuté rozhodnutie zmenil a uložil primeranú sankciu za zistené porušenie zákona, ktoré odvolaním nie je napadnuté.

K tomu odvolací orgán uvádza, že Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave, ako príslušný správny orgán preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo zistený a preukázaný. Odvolací orgán má za to, že správny orgán v dostatočnej miere zistil skutkový stav, na ktorý správne aplikoval relevantné právne ustanovenia. Odvolací orgán má za to, že napadnuté prvostupňové rozhodnutie ako aj postup správneho orgánu je v súlade so zákonom a námietky účastníka konania sú neopodstatnené.

Podľa § 8b ods. 3 zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, pri obstarávaní služieb a tovaru je správca povinný dojednať čo najvýhodnejšie podmienky, aké sa dali dojednať v prospech vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome. **Správca je povinný riadiť sa rozhodnutím nadpolovičnej väčšiny vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome o výbere dodávateľa.** Uvedené ustanovenie ukladá správcovi jednoznačnú povinnosť riadiť sa rozhodnutím nadpolovičnej väčšiny vlastníkov bytov a nebytových priestorov o výbere dodávateľa, pričom z tejto povinnosti neustanovuje žiadne výnimky. Správca bytov je tak v súlade s predmetným ustanovením zákona oprávnený zmeniť dodávateľa resp. inak rozhodnúť o výbere dodávateľa len po predchádzajúcom súhlase nadpolovičnej väčšiny vlastníkov bytov. Účastník konania si vykladá predmetné ustanovenie tak, že správca bytov je povinný riadiť sa týmto rozhodnutím len za predpokladu, že existuje a teda nie je povinný pred tým, ako rozhodne o zmene dodávateľa zvolať schôdzu vlastníkov bytov a nebytových priestorov za účelom ich súhlasu resp. nesúhlasu. Takýto výklad účastníkom konania považujeme za obchádzanie zákona, naviac v rozpore s jeho účelom, nakoľko v jeho interpretácii znamená, že pokiaľ rozhodnutie vlastníkov neexistuje, môže správca postupovať svojvoľne a teda v žiadnom prípade nemá pri výbere dodávateľa povinnosť si súhlas zabezpečiť. Správca je síce povinný pri obstarávaní služieb a tovaru dojednať čo najvýhodnejšie podmienky, aké sa dali dojednať v prospech vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome, avšak o výbere dodávateľa rozhodujú nadpolovičnou väčšinou vlastníci bytov a nebytových priestorov za každých okolností **a nie svojvoľne správca navyše bez vedomosti vlastníkov bytov.** Odvolací orgán zdôrazňuje, že zmluva, o ktorej uzatvorení rozhodol správca bez vedomia vlastníkov bytov a nebytových priestorov je záväzná pre všetkých vlastníkov, preto zákon ukladá povinnosť správcovi riadiť sa ich rozhodnutím a teda poskytnúť im právo ešte pred uzatvorením takýchto typov zmlúv vyjadriť sa k nim. Správca bytov nemá zákonné právo rozhodovať (nie je vlastníkom, vykonáva len správu, vykonáva rozhodnutia vlastníkov) nakoľko zákonné právo rozhodovať prislúcha vlastníkom bytov a nebytových priestorov a podľa tohto rozhodnutia je správca povinný sa riadiť. **Účastník konania spravuje cudzí majetok a pri jeho správe musí vychádzať z prejavenej vôle vlastníkov bytových a nebytových priestorov**

v dome. Odvolací orgán v tejto súvislosti poukazuje aj na podnet spotrebiteľky, na základe ktorého bola vykonaná kontrola u účastníka konania, v ktorom spotrebiteľka okrem iného uvádza, že až z vyúčtovania za rok 2014 sa dozvedeli o zmene dodávateľa plynu, o čom nemali vedomosť a bolo to vykonané bez ich súhlasu. Vlastník bytu a nebytového priestoru v dome má právo zúčastňovať sa na správe domu a hlasovaním rozhodovať o dome, pričom správca nemôže svojvoľne uzatvárať zmluvy s dodávateľmi, bez vedomosti a bez súhlasu vlastníkov, uvedené by bolo v rozpore s účelom zákona o vlastníctve bytov nakoľko bez ohľadu na to, či v dome vlastníci majú zriadené spoločenstvo, alebo ho spravuje správca, tým kto rozhoduje o spoločnom majetku je schôdza vlastníkov alebo zhromaždenie. Účastníka konania tak zodpovednosti za porušenie predmetného ustanovenia nezbavuje namietaná skutočnosť, že sa jednalo o dodávateľa plynu ponúkajúceho výhodnejšie podmienky v časovo obmedzenom období.

Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa rozsah uloženej sankcie náležite odôvodnil tak v intenciách ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ako aj v medziach ustanovenia § 24 ods. 5 cit. zákona, správny orgán sa pritom vysporiadal so všetkými okolnosťami podstatnými pre posúdenie závažnosti zisteného konania účastníka konania, a tým aj primeranosti uloženej sankcie. Povinnosťou predávajúceho je pritom zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ukladá zákon, a to od počiatku výkonu podnikateľskej činnosti. Správny orgán však pri určení výšky postihu zohľadnil skutočnosť, že situácia v tomto konkrétnom prípade je zložitá a vyžaduje si adekvátny postup a pokutu uložil v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

Správny orgán obligatórne pristúpi k uloženiu finančného postihu, za predpokladu, že kontrolovaný subjekt preukázane porušil právne povinnosti vyplývajúce z ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa. V zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona správny orgán uloží predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400 EUR. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky č. 460/1992 Zb. sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa.

Odvolací orgán poznamenáva, že absolútnou prioritou činnosti SOI je zabezpečiť ochranu spotrebiteľa ako slabšej strany a kontrolovať dodržiavanie všetkých jeho práv, priznaných mu zákonom a právne záväznými aktmi Európskej únie. Účastník konania je predávajúcim, ktorý je povinný pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všeobecne platné právne predpisy, čo v danom prípade nebolo splnené.

Na základe vyššie uvedených skutočností považuje správny orgán skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú. Po preskúmaní spisového materiálu bolo zistené, že postih účastníka konania za nesplnenie povinnosti vyplývajúcej z § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa bol dostatočne preukázaný a správne právne kvalifikovaný. Odvolací orgán nezistil v odvolacom konaní dôvod na zrušenie resp. zmenu napadnutého rozhodnutia.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, uloží predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 €.

Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona o ochrane spotrebiteľa sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností. Poskytovateľ služieb - správca svojim konaním, t.j. nerešpektovaním povinností správcu pri správe bytov a nebytových priestorov, konal v rozpore s ustanoveniami zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, nakoľko služby neposkytoval spôsobom, ktorý umožní ich riadne vykonávanie.

Účastník konania ako správca a poskytovateľ služby je povinný starať sa o majetok vlastníkov bytov a nebytových priestorov so starostlivosťou dobrého hospodára a dodržať povinnosti vymedzené v osobitnej právnej úprave, t.j. zákone č. 182/1993 Z. z. v znení neskorších predpisov.

Poskytovateľ služieb - správca nesie objektívnu zodpovednosť za zistené nedostatky. Zároveň bolo prihliadnuté aj na to, že účastník konania ako poskytovateľ služieb, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa od začiatku vykonávania podnikateľskej činnosti.

Odvolací orgán má za to, že po zohľadnení všetkých zákonom stanovených hľadísk, s prihliadnutím na zaužívanú rozhodovaciu prax v skutkovo podobných prípadoch, je udelená pokuta adekvátneho charakteru a rozsahu kontrolou zisteného protiprávneho stavu.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci, na základe čoho podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku odvolanie odvolací orgán zamietá ako nedôvodné.

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-03960515.

Poučenie: Rozhodnutie o odvolaní je konečné a proti tomuto rozhodnutiu odvolanie nie je prípustné. V prípade nezaplatenia uloženej pokuty v stanovenej lehote bude jej plnenie vymáhané. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom.