

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

Číslo : SK/0358/99/2017

Dňa : 28.03.2018

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 – **AUTOCENTRUM AAA AUTO a.s., sídlo – 851 04 Bratislava, Panónska cesta 39, IČO: 47 918 101, v zastúpení ...** kontrola vykonaná dňa 16.11.2016 v prevádzke – AUTOCENTRUM AAA AUTO, Bánovská ulica 1021, Trenčianska Turná proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, č. P/0384/03/2016, zo dňa 05.06.2017, 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 €, slovom: dvesto eur, pre porušenie § 7 ods. 1 a ods. 4 v nadväznosti na § 8 ods. 1 písm. b) 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 Trenčíne pre Trenčiansky kraj, č. P/0384/03/2016, zo dňa 05.06.2017 **potvrďuje**.

**O d ô v o d n e n i e :**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – AUTOCENTRUM AAA AUTO a.s. – peňažnú pokutu vo výške 200,- €, pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z ust. § 7 ods. 1 a ods. 4 v nadväznosti na § 8 ods. 1 písm. b) 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 16.11.2016 v prevádzke – AUTOCENTRUM AAA AUTO, Bánovská ulica 1021, Trenčianska Turná zistené, že účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania, ktoré 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 je jeho príslušenstvo.

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 nepoužívať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania, ktoré 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 je jeho príslušenstvo; čo účastník konania porušil.

Dňa 16.11.2016 vykonali inšpektori SOI prešetrenie spotrebiteľského podania č. 680/2016 v prevádzke – AUTOCENTRUM AAA AUTO, Bánovská ulica 1021, Trenčianska Turná, ktorú prevádzkuje účastník konania.

Spotrebiteľ vo svojom podnete, ktorý bol správnym orgánom zaevidovaný pod č. 680/2016, poukazoval na nesprávne účtovanie sumy 177,00 € za doplnkový zákaznícky servis a duplicitne účtovanie sumy za tovar – modrá lekárnička, hasiaci prístroj a reflexnú vestu – v súvislosti s kúpou automobilu. Ďalej uviedol, že v zmysle prílohy č. 2 ku kúpnej zmluve zo dňa 21.06.2016 je v kúpnej cene automobilu aj kompletná povinná výbava.

Spotrebiteľ v prílohe k podnetu zaslal nasledovné kópie písomností:

- Kúpna zmluva zo dňa 21.06.2016 s uvedením predmetu kúpy automobilu Dacia Logan, číslo karosérie ...
- Všeobecné obchodné podmienky pri predaji vozidiel AAA AUTO – Príloha č. 1 ku kúpnej zmluve
- Protokol o skúšobnej jazde a odovzdaní vozidla zo dňa 21.06.2016 – Príloha č. 2 ku kúpnej zmluve
- Faktúra č. ... zo dňa 21.06.2016 (Dacia Logan 1.2 16V, číslo karosérie ... v celkovej sume 6499,00 €)
- Faktúra č. ... zo dňa 21.06.2016 (Doplnkový zákaznícky servis s 50% zľavou, Modrá lekárnička SR, Hasiaci prístroj – osobné autá, Reflexná vesta v celkovej sume 177,00 €)
- Príjmový pokladničný doklad PPAATNEU/161048, dátum vystavenia 21.06.2016 (Vec: SELL – DACIA LOGAN – SN451CH)
- Príjmový pokladničný doklad PPAATNKR/160299, dátum vystavenia 17.07.2016 (Vec: Úhrada fa – D. Logan – SN451CH)
- Potvrdenie platieb zo dňa 08.09.2016
- Potvrdenie o platbe bankomatovou kartou v sume 177,00 €
- E-mailová komunikácia spotrebiteľa so spoločnosťou AUTOCENTRUM AAA AUTO a.s. ohľadne nesprávne účtovaných služieb pri kúpe osobného motorového vozidla.

Inšpektorom SOI v čase kontroly dňa 16.11.2016 manažér prevádzky nepredložil žiadne písomnosti týkajúce sa reklamácie nesprávne účtovaných služieb pri kúpe osobného motorového vozidla. Preskúmaním Kúpnej zmluvy zo dňa 21.06.2016 uzatvorenej medzi spoločnosťou AUTOCENTRUM AAA AUTO a.s. a spotrebiteľom a priložených príloh č. 1 Všeobecné obchodné podmienky a č. 2 Protokol o skúšobnej jazde a odovzdaní vozidla inšpektori zistili, že v zmysle časti 2. Celkový stav automobilu, článku IV. Interiér a povinná výbava Protokolu o skúšobnej jazde a odovzdaní vozidla zo dňa 21.06.2016 je predmetné osobné motorové vozidlo predávané s kompletnou povinnou výbavou. Predmetný protokol tvoriaci prílohu č. 2 kúpnej zmluvy bol podpísaný oboma zmluvnými stranami. V zmysle článku 1.2 Všeobecných obchodných podmienok AAA AUTO, ktoré tvoria prílohu č. 1 kúpnej zmluvy predáva predávajúci na základe kúpnej zmluvy kupujúcemu automobil vrátane jeho súčastí a príslušenstva za kúpnu cenu uvedenú v kúpnej zmluve, ktorá zodpovedá technickému stavu, veku a počtu najazdených kilometrov. V zmysle uvedeného je povinná výbava automobilu zahrnutá v kúpnej cene 6499,00 € uvedenej v kúpnej zmluve zo dňa 21.06.2016 a fakturovanej faktúrou č. ... zo dňa 21.06.2016.

Inšpektori SOI zistili, že spotrebiteľovi pri kúpe predmetného automobilu dňa 21.06.2016 účastník konania zároveň ponúkol Doplnkový zákaznícky servis s 50% zľavou v hodnote 129,00 €, Modrú lekárničku SR v hodnote 30,00 €, Hasiaci prístroj – osobné autá v hodnote 14,00 € a Reflexnú vestu v hodnote 4,00 €. Spotrebiteľ si predmetnú službu spolu s uvádzanými tovarmi zakúpil a uhradil celkovú sumu 177,00 €. Inšpektori zistili, že účastník

konania spotrebiteľovi odpredal a následne účtoval (Faktúra č. ... zo dňa 21.06.2016) dva tovary, a to Modrú lekárničku SR a Reflexnú vestu, ktoré sú súčasťou povinnej výbavy, pričom v zmysle kúpnej zmluvy (Príloha č. 2 Protokol o skúšobnej jazde a odovzdaní vozidla) bolo osobné motorové vozidlo Dacia Logan 1.2 16V, číslo karosérie ... predávané spolu s kompletnou povinnou výbavou.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania, nakoľko realizovaná obchodná praktika predávajúceho mohla viesť priemerného spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho príslušenstvo.

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

V podanom odvolaní zo dňa 16.06.2017 účastník konania uvádza, že je toho názoru, že neporušil zákaz predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania, a zároveň spotrebiteľa nemohol viesť do omylu. Spoločnosť AUTOCENTRUM AAA AUTO a.s. predáva ojazdené motorové vozidlá, pričom tieto vykupuje od iných zákazníkov (najmä spotrebiteľov). Pôvodný vlastník povinnej výbavy ma možnosť voľby či v predávanom vozidle povinnú výbavu ponechá alebo nie. Nakoľko teda môže nastať prípad, kedy v motorovom vozidle sa táto povinná výbava nenachádza, alebo nespĺňa podmienky stanovené predpismi (napr. lekárnička po dátume spotreby) spoločnosť AUTOCENTRUM AAA AUTO a.s. s prihliadnutím na jej odborný prístup k predaju motorových vozidiel, vždy ponúka novému zákazníkovi na predaj povinnú výbavu ako aj iný tovar. Spoločnosť AUTOCENTRUM AAA AUTO a.s. ponukou svojich doplnkových služieb a tovarov umožňuje zákazníkom/spotrebiteľom, aby bezprostredne po kúpe motorového vozidla mohli motorové vozidlo prevádzkovať v súlade s právnymi predpismi (napr. ponukou poistenia zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla, povinnej výbavy a pod.). V prípade pána Pastorka (pisateľa podnetu) tomu nebolo inak, a pretože si ju zákazník kúpil, účastník konania túto skutočnosť vyznačil v príslušnom protokole o skúšobnej jazde a odovzdaní vozidla. Tento dokument podľa názoru účastníka konania nie je ponukou motorového vozidla, ale ide o dokument, ktorý popisuje stav a obsah vozidla pri jeho odovzdaní zákazníkovi.

Účastník konania preto nesúhlasí s názorom SOI, že samostatne zakúpená povinná výbava nemôže byť zaznamenaná v Protokole o skúšobnej jazde a odovzdaní vozidla, ktorý je formulárového typu. Dodáva, že žiadny právny predpis neukladá predávajúcemu povinnosť vydať doklad o prevzatí zakúpeného tovaru, nepredpisuje formu vystaveného dokladu, ani to či pre každý jeden samostatne zakúpený tovar musí byť samostatný doklad o prevzatí. Účastníkovi konania nie je zrejmé na základe čoho SOI dospela k záveru uvedenému v odôvodnení svojho rozhodnutia, a tiež mu nie je ani zrejmé na základe čoho SOI predpokladá, že ide o duplicitné fakturovanie. Povinná výbava je príslušenstvom motorového vozidla a nie jeho súčasťou a preto jej samostatné fakturovanie je podľa názoru účastníka konania opodstatnené.

Účastník konania svojím zákazníkom, ktorí majú záujem o kúpu povinnej výbavy, ktorá by bola v súlade s platnými právnymi predpismi, túto ponúka na predaj. Kúpa novej povinnej výbavy však záleží výlučne od zákazníka. Ak si zákazník kúpi novú povinnú výbavu, túto si aj prevezme od zamestnanca spoločnosti AUTOCENTRUM AAA AUTO a.s., táto je tiež uvedená na faktúre, ktorú zákazník podpisuje, čím sa s ňou oboznamuje, tiež v protokole o skúšobnej jazde. Účastník konania konštatuje, že pokiaľ by si zákazník povinnú výbavu nekúpil, nebola by ani v protokole vyznačená. Má za to, že zo žiadneho zistenia SOI ani dôkazu nevyplýva skutočnosť, že povinná výbava uvedená v protokole je zahrnutá v kúpnej cene motorového vozidla, keďže nie je jeho súčasťou. Ani z obsahu podnetu spotrebiteľa nevyplýva, žeby tento mal vo vozidle pri kúpe povinnú výbavu, a že napriek tomu mu spoločnosť AUTOCENTRUM AAA AUTO a.s. predala ďalšiu povinnú výbavu.

Účastník konania trvá na tom, že zákazník má plnú vedomosť o tom, že si kúpil novú povinnú výbavu (keďže si ju osobne prevzal). Spoločnosť AUTOCENTRUM AAA AUTO a.s. teda neporušil zákaz predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania, ktorým by zapríčinila, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože môže uviesť priemerného spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho príslušenstvo. Podľa názoru účastníka konania sa spotrebiteľ nemohol dostať do omylu, nakoľko bol o povinnej výbave riadne informovaný a rozhodnutie o kúpe je výlučne na jeho rozhodnutí.

Vzhľadom na uvedené tiež nie je možné podľa názoru účastníka konania dospieť k záveru, že Spoločnosť AUTOCENTRUM AAA AUTO a.s. duplicitne fakturovala položku povinnej výbavy, čím mala byť použitá nekalá obchodná praktika a opätovne uvádza, že zákazník v motorovom vozidle nemal dve sady povinnej výbavy ale len jednu. Povinná výbava uvedená v Protokole o skúšobnej jazde a odovzdaní vozidla je povinnou výbavou, ktorú si zákazník zakúpil a táto bola zároveň uvedená aj vo faktúre. O jej kúpe bol zákazník plne informovaný písomne a to protokolom a faktúrou a preto nemôže dôjsť v žiadnom prípade k uvedeniu zákazníka do omylu.

Z uvedených dôvodov účastník konania navrhuje, aby odvolací orgán napadnuté rozhodnutie zrušil.

K tomu odvolací orgán uvádza, že preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný a následne správne právne posúdený. Skutočnosti uvádzané účastníkom konania v odvolaní odvolací orgán vyhodnotil ako subjektívne. Pre posúdenie celého prípadu je rozhodujúce, že došlo k porušeniu povinnosti uvedenej v zákone o ochrane spotrebiteľa.

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. 4 citovaného zákona „*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 za každých okolností. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je v prílohe č. 1.*“

Podľa § 8 ods. 1 písm. b) predmetného zákona „*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 uviesť 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 zákazníkovi 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,*“

Vyššie popísaným konaním účastníka konania došlo k porušeniu práva spotrebiteľa, čím bol znížený rozsah práv spotrebiteľa, ktoré mu garantuje zákon o ochrane spotrebiteľa.

K podanému odvolaniu ďalej odvolací orgán uvádza, že účastník konania zodpovedá za porušenie zákonnej povinnosti na základe objektívnej zodpovednosti predávajúceho a odvolací orgán nemôže prihliadať na snahu predávajúceho vyvinieť sa uvedením subjektívnych dôvodov v podanom odvolaní. Odvolací orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie pri svojej podnikateľskej činnosti.

Odvolací orgán nesúhlasí s tvrdením účastníka konania, že v prípade kúpy povinnej výbavy od účastníka konania, a to samostatne, je táto skutočnosť uvedená v protokole o skúšobnej jazde a odovzdaní motorového vozidla. Protokol o skúšobnej jazde a odovzdaní motorového vozidla je totiž neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy, kde na vopred

pripravenom dokumente zamestnanec účastníka konania zaznamená celkový stav automobilu, pričom v časti IV. Interiér a povinná výbava vyznačí, či je interiér opotrebovaný a či je povinná výbava automobilu kompletná. Ak teda je povinná výbava konkrétneho automobilu kompletná, je súčasťou kúpnej ceny uhradenej za daný automobil. Správnosť údajov uvádzaných v protokole a svoj súhlas pritom svojím podpisom potvrdzujú obe zmluvné strany, tak spotrebiteľ ako aj účastník konania zastúpený svojím zamestnancom.

K tvrdeniu účastníka konania podľa ktorého: „Povinná výbava je príslušenstvom motorového vozidla a nie jeho súčasťou a preto jej samostatné fakturovanie je opodstatnené.“ ako aj k tvrdeniu „Zo žiadneho zistenia SOI ani dôkazu nevyplýva skutočnosť, že povinná výbava uvedená v protokole je zahrnutá v kúpnej cene motorového vozidla, keďže nie je jeho súčasťou.“ odvolací orgán uvádza nasledovné. V článku 1.2 Všeobecných zmluvných podmienok AAA AUTO, ktoré tvoria prílohu č. 1 uzatvorenej kúpnej zmluvy zo dňa 21.06.2016 sa uvádza „Na základe kúpnej zmluvy predávajúci predáva kupujúcemu automobil vrátane jeho súčasti a príslušenstva za kúpnu cenu uvedenú v kúpnej zmluve, ktorá zodpovedá technickému stavu, veku a počtu najazdených kilometrov.“ z čoho vyplýva, že povinná výbava (ktorá je príslušenstvo ako sám účastník konania uviedol vo svojom odvolaní) špecifikovaná v prílohe č. 2 kúpnej zmluvy a to v Protokole o skúšobnej jazde a odovzdaní motorového vozidla, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť kúpnej zmluvy je zahrnutá v kúpnej cene motorového vozidla.

V súvislosti s výškou uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že pri jej stanovení bolo prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a k jeho následkom, čo znamená, že pokuta ako finančný postih musí obsahovať aj zložku represívnu. Represívna funkcia takto uloženej pokuty smeruje k ochrane práv a záujmov spotrebiteľa chránených zákonom o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán pokutu dostatočne odôvodnil v súlade s atribútmi stanovenými v ust. § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa. 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 represívno-výchovný účinok. Skutočnosť, na základe ktorých účastník konania žiada o zrušenie pokuty, nie sú dôvodom, pre ktorý by odvolací orgán pristúpil k zrušeniu pokuty.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon a rozsah následkov protiprávneho konania bol zohľadnený pri určovaní výšky postihu. 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 16.11.2016.

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

Na základe vyššie uvedených skutočností pokladá odvolací orgán skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú. Správny orgán nezistil v odvolacom konaní dôvod na zrušenie alebo zmenu napadnutého rozhodnutia.

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

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. Odvolací orgán prihliadol na použitie nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania, ktoré je spôsobilé uviesť priemerného spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho príslušenstvo, nakoľko spotrebiteľ si zakúpil nové motorové vozidlo, ktorého súčasťou bola aj kompletná povinná výbava, avšak zároveň mu boli ponúknuté položky povinnej výbavy (lekárnička a reflexná vesta), pričom mu boli samostatne účtované a danú sumu uhradil, čo odvolací orgán považuje za nedostatok, následkom ktorého je spotrebiteľ uvedený do omylu. Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo prihliadnuté na to, že účastník konania vo vzťahu ku spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany. Spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúsenosti v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých obchodných praktík, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Účel zákona stanovujúci predmetný zákaz nekalých obchodných praktík sledujúci posilnenie dôvery spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako činnosti súvisiace s reklamou, predajom alebo dodávkou produktu primeranému spotrebiteľovi, ktoré zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je priemerne dobre informovaný a primerane vnímaný a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory. Odvolací orgán zároveň zoberal do úvahy, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Z hľadiska miery zavinenia odvolací orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na 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 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 poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-03840316.

**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/0485/99/2017**

Dňa : **16.03.2018**

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 – Oľga Birošíková – Penzión Sokolica, miesto podnikania Červený Kláštor 7, 059 06 Červený Kláštor, IČO: 35 219 033**, kontrola vykonaná dňa 19.05.2017 v prevádzkarni účastníka konania: Penzión SOKOLICA\*, Červený Kláštor 7, **právne zastúpený: ...**, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, č. P/0134/07/17, zo dňa 25.07.2017, 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 § 4 ods. 1 písm. b) a § 10a ods. 1 písm. k) 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 **zamietla a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, č. P/134/07/17, zo dňa 25.07.2017, **potvrďuje**.

**O d ô v o d n e n i e :**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Oľga Birošíková – Penzión Sokolica, peňažnú pokutu vo výške 350,- €, pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 4 ods. 1 písm. b) a § 10a ods. 1 písm. k) vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 19.05.2017 v prevádzkarni účastníka konania Penzión SOKOLICA\*, Červený Kláštor 7 zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť poskytovať služby v predpísanej kvalite a pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, účastník konania spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

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 poskytovať služby v predpísanej kvalite; 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 zákonom 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov; čo účastník konania porušil.

Dňa 19.05.2017 bola vykonaná kontrola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj (ďalej len „správny orgán“) v prevádzkarni účastníka konania Penzión SOKOLICA\*, Červený Kláštor 7. Kontrolou bolo zistené, že účastník konania pri poskytovaní ubytovacích služieb v ubytovacom zariadení kategórie a triedy Penzión\* nedodrжал kvalitu predpísanú Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried (ďalej len Vyhláška o kategorizácii) a v jej Prílohe. Kontrolou všeobecných požiadaviek na ubytovacie zariadenia v zmysle § 6 Vyhlášky o kategorizácii bolo zistené, že v ubytovacom zariadení chýbal telefón na mieste prístupnom hosťom alebo v hosťovskej izbe vrátane viacjazyčného a zrozumiteľného návodu na obsluhu, čísiel kontaktov na políciu, lekársku a zdravotnú službu, hasičskú jednotku, linku tiesňového volania a čísiel spojení v rámci ubytovacieho zariadenia (§ 6 ods. 6 Vyhlášky o kategorizácii). Kontrolou klasifikačných znakov pre zaraďovanie do kategórií a tried v zmysle Prílohy k Vyhláške o kategorizácii boli zistené tieto nedostatky: hygienické zariadenia – vybavenosť hygienických zariadení - v izbách č. 2, č. 6 – štvorlôžková – chýbalo osvetlenie nad umývadlom. Počas kontroly bolo tiež zistené, že účastník konania pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Poskytovaním ubytovacích služieb v kvalite nezodpovedajúcej osobitnému predpisu a neinformovaním spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, účastník konania porušil ustanovenie § 4 ods. 1 písm. b) a § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Za zistené nedostatky a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výroku tohto rozhodnutia zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

V podanom odvolaní právny zástupca účastníka konania uvádza, že navrhuje rozhodnutie o uložení pokuty za porušenie vyššie uvedených povinností zrušiť. Účastník konania má za to, že neporušil pri poskytovaní ubytovacích služieb povinnosti predávajúceho, nakoľko podľa § 4 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný predávať výrobky a poskytovať služby v bežnej kvalite, ak kvalita nie je predpísaná, môže predávajúci predávať výrobky v nižšej ako bežnej kvalite, len ak spotrebiteľ upozorní na všetky rozdiely. V prípade chýbajúceho telefónu na mieste prístupnom hosťom alebo v hosťovskej izbe vrátane viacjazyčného a zrozumiteľného návodu na obsluhu a čísiel kontaktov poukazuje účastník konania na Vyhlášku 277/2008, ktorá špecifikuje klasifikačné znaky penziónov a Penzión \* má mať podľa tejto vyhlášky hosťom prístupný telefón v objekte (nie na prístupnom mieste alebo v hosťovskej izbe). Vzhľadom k tomu že telefón a čísla boli prístupné hosťom v objekte tak ako stanovuje zákon, má účastník konania za to, že dodrжал všetky povinnosti predávajúceho. Čo sa týka vybavenosti hygienických zariadení v izbách č. 2– dvojlôžková a č. 6 –štvorlôžková – poukazuje na to, že svetlo v kúpeľni je umiestnené nad umývadlom, i keď v stropnej časti. Vyhláška č. 277/2008 žiadnym spôsobom nedefinuje, či osvetlenie nad umývadlom musí byť zabudované v stene alebo v strope nad umývadlom. Tiež poukazuje na to, že pre typ Penzión \* sú vyhláškou stanovené hygienické zariadenia spoločné, na každom poschodí musí byť na 10 lôžok 1 kúpeľňa, 1 WC s umývadlom a s tečúcou teplou a studenou vodou. Penzión Sokolica \*



disponuje izbami, ktorá každá má samostatné hygienické zariadenie. V prípade porušenia § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa má účastník konania za to, že závažným spôsobom neporušil povinnosti predávajúceho. Pri určení výšky pokuty okrem charakteru protiprávneho konania, závažnosti porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti poukazuje účastník konania aj na to, že nijakým závažným spôsobom neporušil ako predávajúci svoje povinnosti. Do dnešného dňa nemal žiadne spory so spotrebiteľom a doposiaľ každý spotrebiteľ odchádzal spokojný s poskytnutými službami. Taktiež dáva do pozornosti, že zákon č. 391/2015 Z. z o alternatívnom riešení sporov nadobudol účinnosť 01.02.2016 a nakoľko účastník konania nemusel vybavovať reklamáciu alebo nejaké porušenie práva spotrebiteľa, má za to, že ani podľa tohto zákona neporušil závažným spôsobom povinnosti predávajúceho. Účastník konania opakovane uvádza, že v jeho penzióne majú všetky izby vlastnú kúpeľňu s WC a prevyšujú predpokladané očakávania spotrebiteľa. Účastník konania v prípade absencie informácie o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov opakovane uvádza, že nijakým závažným spôsobom neukrátil doposiaľ nijakého spotrebiteľa, nakoľko každý spotrebiteľ bol nad mieru spokojný s ubytovacími službami. Vzhľadom na vyššie uvedené má účastník konania za to, že poskytovaním ubytovacích služieb neporušil závažným spôsobom povinnosti predávajúceho, a to ustanovenie § 4 ods. 1 písm. b) a § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa. Preto navrhuje predmetné rozhodnutie zrušiť a správne konanie zastaviť.

K tomu odvolací orgán uvádza, že účastník konania v podanom odvolaní zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Absencia telefónu na mieste prístupnom hosťom alebo v hosťovskej izbe vrátane viacjazyčného a zrozumiteľného návodu na obsluhu, čísiel kontaktov na políciu, lekársku a zdravotnú službu, hasičskú jednotku, linku tiesňového volania a čísiel spojení v rámci ubytovacieho zariadenia (§ 6 ods. 6 Vyhlášky o kategorizácii) u účastníka konania nebola zo strany účastníka konania žiadnym spôsobom vyvrátená. I keď argumentuje tvrdením, že podľa Vyhlášky c. 277/2008 telefón v penzióne \* má byť hosťom prístupný v objekte, a nie na mieste prístupnom hosťom alebo v hosťovskej izbe, počas vykonania kontroly sa telefón v objekte vôbec nenachádzal a rovnako tak ani viacjazyčný návod na obsluhu a kontaktné čísla v zmysle § 6 ods. 6 Vyhlášky o kategorizácii. Z klasifikačných znakov pre zaraďovanie do kategórií a tried spočívajúca v chýbajúcom osvetlení nad umývadlom v izbe č. 2 – dvojlôžková a izbe č. 6 – štvorlôžková sa účastník konania nevyvinil tvrdením, že požiadavku osvetlenia nad umývadlom je splnená osvetlením v stropnej časti. Rovnako nemožno akceptovať odvolací dôvod skutočnosť, že v prevádzkarni účastníka konania má každá izba samostatné hygienické zariadenie. Absenciu informovania spotrebiteľov o možnosti inštitútu alternatívneho riešenia sporov nemožno zo strany účastníka konania ospravedlňovať tým, že účinnosť zákona upravujúceho tento inštitút je od 01.02.2016 a so žiadnym spotrebiteľom nemusel účastník konania riešiť reklamačné konanie. V zmysle ustanovenia § 10a ods. 1 písm. k) je účastník konania ako predávajúci povinný spotrebiteľovi oznámiť možnosť riešiť prípadný spor medzi predávajúcim a spotrebiteľom formou alternatívneho riešenia sporov bez ohľadu na to, či v minulosti došlo alebo nedošlo k uplatneniu reklamácie zo strany spotrebiteľa. Správny orgán disponoval pred vydaním rozhodnutia dostatočným množstvom dôkazného materiálu potrebnému k tomu, aby vydal rozhodnutie v zmysle § 46 Správneho poriadku. Vzhľadom k zisteným nedostatkom pristúpil správny orgán k vydaniu rozhodnutia a uložení pokuty.

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 neposkytovaní služieb v predpísanej kvalite napriek kategorizácii prevádzkarne účastníka konania ako penziónu \* porušení povinnosti pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch

ustanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov) odôvodňujú uloženie pokuty vo výške určenej v rozhodnutí druhostupňového správneho orgánu. Účastníkovi konania napriek závažnosti jeho konania bola uložená pokuta vo výške 350 eur, ktorá v korelácii s maximálnou výškou sankcie, ktorú môže správny orgán uložiť za preukázané porušenie povinnosti (66 400 eur), sa pohybuje na dolnej hranici. Navyše, ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný predávať výrobky a poskytovať služby v bežnej kvalite; ak kvalita nie je predpísaná, môže predávajúci predávať výrobky v nižšej ako bežnej kvalite, len ak spotrebiteľa upozorní na všetky rozdiely.

V zmysle § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa 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 informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.

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 19.05.2017. Za zistené nedostatky zodpovedá účastník konania v plnom rozsahu.

V odvolaní účastník konania zistený skutkový stav 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, ako aj poškodenie práv spotrebiteľa pri neposkytovaní služieb v predpísanej kvalite a absencii informovania spotrebiteľa o alternatívnom riešení sporov.

Pri určovaní výšky sankcie správny orgán vzal do úvahy, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom ochranu pri využívaní služieb poskytovaných predávajúcimi nebol z dôvodov porušenia viacerých povinností splnený. V prípade poskytovania ubytovacích služieb boli u účastníka konania zistené viaceré nedostatky, ktoré spôsobujú spotrebiteľovi zníženie komfortu počas ubytovania v prevádzkarni účastníka konania a ktoré by v prípade kategórie penziónu \* mali byť samozrejmosťou. Alternatívne riešenie sporov je inštitút, ktorý vnáša na stranu spotrebiteľa zmierlivejšiu formu riešenia sporov a je základnou povinnosťou účastníka konania ho o tejto možnosti informovať.

Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie 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 druhostupňový správny orgán odvolanie 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-01340717.

**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**  
**Prievozká 32, pošt. prieč. 29, 827 99 Bratislava**

Číslo : SK/0437/99/2017

Dňa : 26.03.2018

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 – **BYTOSERVIS spol. s r.o.**, sídlo: Bachova 7, 821 03 Bratislava, IČO: 30 775 817, kontrola vykonaná dňa 07.10.2016, 08.02.2017 a 01.03.2017 v sídle účastníka konania na adrese Bachova 7, 821 03 Bratislava, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, č. P/0049/01/2017, zo dňa 28.06.2017, 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 **700,00 EUR, slovom: sedemsto eur**, pre porušenie § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 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 **zamietá a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, č. P/0049/01/2017, zo dňa 28.06.2017, **potvrďuje**.

**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 – BYTOSERVIS spol. s r.o. – peňažnú pokutu vo výške 700 EUR pre porušenie povinnosti podľa § 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 zákona č. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI bolo počas kontrol vykonaných dňa 07.10.2016, 08.02.2017 a 01.03.2017 v sídle účastníka konania BYTOSERVIS spol. s r.o., Bachova 7, 821 03 Bratislava zistené porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia a viesť evidenciu o reklamáciách.

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 vecí v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou predávajúceho bolo vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia; viesť evidenciu o reklamáciách; čo účastník konania porušil.

Dňa 07.10.2016, 08.02.2017 a 01.03.2017 vykonali inšpektori SOI kontrolu v sídle účastníka konania na adrese Bachova 7, 821 03 Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 657/2004 Z. z. o tepelnej energetike v znení neskorších predpisov a na šetrenie podaní spotrebiteľov č. 766/2014, 851/2014, 689/2015, 862/2015,

1495/2015, 674/2016 a 989/2015 (iba pri kontrole vykonanej dňa 08.02.2017 a 01.03.2017), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 07.10.2016 a 08.02.2017 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 01.03.2017. Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo inšpektormi SOI v súvislosti s prešetrovaním podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 862/2015 zistené, že účastník konania ako správca bytového domu ... (Zmluva o výkone správy uzatvorená medzi vlastníckmi bytov a nebytových priestorov bytového domu ... a účastníkom konania zo dňa 15.11.1998 s účinnosťou od 01.01.1999) nevybavil reklamáciu spotrebiteľa (podnet č. 862/2015), uplatnenú prostredníctvom e-mailu odoslaného dňa 09.06.2015 z e-mailovej adresy spotrebiteľa na e-mailovú adresu [mitruskova@bytoservis.sk](mailto:mitruskova@bytoservis.sk), ktorého prílohu tvorí list zo dňa 09.06.2015 vo veci: „Reklamácia“, zameranú na nedostatky služby – *Ročné vyúčtovanie za rok 2014 (nesúhlas s výpočtom položiek: č. položky 1 Teplo, č. položky 15 Teplá úžitková voda)*, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (účastník konania zaslal až dňa 20.07.2015 prostredníctvom e-mailu odoslaného z e-mailovej adresy [bytoservis@bytoservis.sk](mailto:bytoservis@bytoservis.sk) na e-mailovú adresu [spotrebiteľa](mailto:spotrebiteľa) odpoveď, v ktorej uviedol, že po dôkladnom preverení spotrieb a príslušných zľavových koeficientov je vyúčtovanie tepla za obdobie roka 2014 správne. Merače ako bolo už uvedené v skoršom e-maily nie sú merané v kWh, ale dielikoch. Ručnou kontrolou elektronického spracovania sa nenašli rozdiely. K teplej vode a ostatným reklamovaným častiam Ročného vyúčtovania za rok 2014 už stanovisko poskytl.).

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo inšpektormi SOI v súvislosti s prešetrovaním podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 989/2015 tiež zistené, že účastník konania ako správca bytového domu ... (Zmluva o výkone správy uzatvorená medzi vlastníckmi bytov a nebytových priestorov v bytovom dome na ... a účastníkom konania zo dňa 13.01.2009) nevedol evidenciu o reklamáciách.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 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 podanom odvolaní účastník konania uvádza, že pri poskytovaní služieb spojených so správou bytov nemôže účastník konania vystupovať ako predávajúci, nakoľko služby len rozpočítava a aj riešenie reklamácií sa nedá poňať v tomto zmysle, ak je tovar chybný, vymeníme ho. Reklamácie často vyžadujú zistenie širších súvislostí priamo na mieste (v byte) sťažovateľa a vyžaduje jeho súčinnosť. U konkrétneho sťažovateľa sme boli niekoľkokrát a doriešili sme rôzne veci. Preto je nesprávne aplikovať takýto postup, navyše sa vo vyúčtovaní nezistilo žiadne pochybenie ani závada, preto nebola spôsobená žiadna ujma ani nedostatok sťažovateľovi. Vedenie evidencie je v pohľade správy bytov rovnako komplikovanejšie ako pri predaji tovaru. Ako správca eviduje reklamácie jednotlivito po spravovaných objektoch s rozsiahlejšou agendou. Nakoľko sa ukladajú celé reklamácie v súvislostiach ako: Predmetný objekt, Vyúčtovacie obdobie, Kalkulácia chyby, Oslovenie tretích osôb, Podklady ku kalkulácii a Vybavenie. Z uvedeného je evidentné, že jednoduchá evidenčná kniha nie je postačujúca či v rozsahu alebo obsahu vybavenia. Pri kontrole mal účastník konania k dispozícii všetky požadované doklady a zoradené v zmysle firemného protokolu a po vykonanej kontrole pristúpil k úpravám firemného protokolu, aby v budúcnosti vyhovel predpisom. Vzhľadom na uvedené si dovoľuje požiadať o prehodnotenie uloženej pokuty vzhľadom na povahu chyby, charakter správy bytového fondu ako aj ostatným šetreniam, pri ktorých neboli zistené žiadne ujmy pre sťažovateľov.

K tomu odvolací orgán uvádza, že preskúmaním napadnutého rozhodnutia prvostupňového správneho orgánu dospel k záveru, že účastník konania v podanom odvolaní nevyvrátil

skutkový stav. Pre správny i odvolací orgán je rozhodujúce porušenie zákonnej povinnosti, ktoré bolo spoľahlivo zistené kontrolou vykonanou inšpektormi SOI dňa 07.10.2016, 08.02.2017 a 01.03.2017. Pri postihovaní účastníka konania správny orgán postupoval na základe zákona o ochrane spotrebiteľa. V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Účastník konania však spotrebiteľom uplatnenú reklamáciu zo dňa 09.06.2015 vybavil až dňa 20.07.2016, čím prekročil zákonnú lehotu na vybavenie reklamácie. Samotné podanie spotrebiteľa adresované účastníkovi konania bolo označené ako „Vec: Reklamácia“ a účastník konania bol povinný vybaviť reklamáciu jedným zo zákonných spôsobov najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V prípade podozrenia na nesprávne rozúčtovanie je potrebné, aby vlastník najskôr uplatnil reklamáciu u správcu s uvedením konkrétneho nedostatku vo vyúčtovaní, čo aj samotný spotrebiteľ (vlastník) dňa 09.06.2015 vykonal. Reklamácia na nesprávne rozúčtovanie musí byť správcom vybavená v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie, pretože ide o službu poskytnutú správcom domu, na ktorú sa vzťahuje § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. Podľa § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby, čiže nemožno súhlasiť s tvrdením účastníka konania ohľadom ponímania reklamácie len v rovine uplatnenia zodpovednosti na tovare, a nie službe. Bez ohľadu na to či bola alebo nebola reklamácia spotrebiteľa opodstatnená, je účastník konania povinný vybaviť reklamáciu jedným zo zákonných spôsobov vybavenia reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Uvedenú povinnosť si však účastník konania nesplnil a preto bol zo strany správneho orgánu za porušenie ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sankcionovaný. Chýbajúcu evidenciu o reklamáciách nemožno obhájiť tvrdením účastníka konania, že vedenie evidencie je v pohľade správy bytov komplikovanejšie ako pri predaj tovaru. Ustanovenie § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa hovorí, že 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. Predmetná evidencia nebola zo strany účastníka konania vedená, a z toho dôvodu bol účastník konania zo strany správneho orgánu sankcionovaný za porušenie ustanovenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa. Predložené dokumenty zo strany účastníka konania nepreukázali, že by účastník konania viedol samostatnú evidenciu o reklamáciách. Zodpovednosť účastníka konania ako predávajúceho pri poskytovaní služieb je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa objektívnou zodpovednosťou, t. zn. že zodpovedá za porušenie zákonných povinností bez ohľadu za zavinenie, teda za následok. Odvolací orgán uvádza, že je prvoradou povinnosťou účastníka konania poznať právne predpisy a riadiť sa nimi pri vykonávaní podnikateľskej činnosti.

Charakter protiprávneho konania, rozsah zisteného porušenia povinnosti, ako aj možné následky, ktoré spočívajú v nevybavení reklamácie zo strany účastníka konania v zákonom stanovenej lehote a v absencii evidencie o reklamáciách odôvodňujú uloženie pokuty vo výške určenej v rozhodnutí inšpektorátu SOI. Povinnosti vyplývajúce z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa viaže zákon o ochrane spotrebiteľa priamo na predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky. Čo sa týka výšky uloženého postihu, prvostupňový správny orgán uložil výšku postihu v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400 €, pokuta vo výške 700 € nie je vzhľadom na hornú hranicu sadzby represívna, naďalej plní preventívnu funkciu a zohľadňuje objektívne zistený skutkový stav. Správny orgán nemôže odpustiť uloženie pokuty, nakoľko v prípade zisteného porušenia zákona je totiž správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal na to, že následkom porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom v zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia bol

spotrebiteľ vystavený do stavu právnej neistoty napriek tomu, že zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje pre vybavenie reklamácie presne určenú lehotu. Evidencia o reklamáciách patrí medzi základné dokumenty, ktoré by mal mať účastník konania vedené v rámci svojej podnikateľskej činnosti bez ohľadu na náročnosť poskytovaných služieb. Spotrebiteľ bol nútený sa svojich práv domáhať prostredníctvom orgánu kontroly, kde sa následným prešetrením podnetu spotrebiteľa a vykonanou kontrolou zo strany inšpektorov SOI potvrdila jeho opodstatnenosť. Výška uloženej pokuty zodpovedá charakteru a rozsahu porušenia povinnosti, pričom je uložená na dolnej hranici zákonnej sadzby a odvolací orgán ju nemá dôvod znížiť. Účastník konania objektívne zodpovedá za porušenie zákonom stanovenej povinnosti a to bez ohľadu na zavinenie.

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.

Na základe vyššie uvedených skutočností pokladáme skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú. Odvolací orgán nezistil v odvolacom konaní dôvod na zrušenie alebo zmenu napadnutého rozhodnutia.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinnosti ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, dovozcovi alebo dodávateľovi alebo osobe uvedenej v § 26 pokutu do 66 400 EUR.

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 zohľadnil pri určovaní výšky pokuty skutočnosť, že aj napriek prvotnému nevybaveniu reklamácie spotrebiteľa zo strany účastníka konania bol nakoniec spotrebiteľ vyrozumiený o jej výsledku, avšak až po zákonom stanovenej lehote. Vedenie evidencie o reklamáciách poskytuje nielen pre spotrebiteľa, ale i predávajúceho a orgán dozoru objektívny zdroj informácií viažucich sa ku konkrétnemu reklamačnému konaniu a zaručuje spotrebiteľovi postačujúcu mieru informácií vyžadovaných zákonom o ochrane spotrebiteľa na to, aby sám vedel posúdiť opodstatnenosť prípadného zamietnutia reklamácie a mal tieto informácie poskytnuté v zákonom požadovanej dobe.

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-00490117.

**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/0500/99/2017**

Dňa : **26.03.2018**

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 – CITY BUILDING s.r.o., sídlo: Učňovská 6, 040 15 Košice-Šaca, IČO: 36 794 848**, kontrola vykonaná v prevádzkarni: Turistická ubytovňa **\*\*CITY BUILDING**, Učňovská 6, Košice-Šaca, začatá dňa 19.04.2017, kontrola ukončená dňa 21.04.2017 v kontrolovanej prevádzkarni prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu konateľovi, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. P/0169/08/17, zo dňa 04.08.2017, 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 **450,- EUR, slovom: štyristopäťdesiat eur**, pre porušenie § 4 ods. 1 písm. b) a § 18 ods. 1 písm. 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 **zamietla a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. P/0169/08/17, zo dňa 04.08.2017, **potvrďuje**.

**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 – CITY BUILDING s.r.o. - peňažnú pokutu vo výške 450,- €, pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 4 ods. 1 písm. b) a § 18 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej v prevádzkarni účastníka konania Turistická ubytovňa **\*\*CITY BUILDING**, Učňovská 6, Košice-Šaca začatej dňa 19.04.2017 a ukončenej dňa 21.04.2017 zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť poskytovať služby v bežnej kvalite a porušil povinnosť spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, pričom reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Protí 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 poskytovať služby v predpísanej kvalite; spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi; čo však účastník konania porušil.

Dňa 19.04.2017 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj začatý výkon kontroly v prevádzkarni: Turistická ubytovňa



**\*\*CITY BUILDING, Učňovská 6, Košice-Šaca.** Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrovanie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 219/17 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinností predávajúceho podľa § 4 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný poskytovať služby v bežnej kvalite, keď v čase kontroly kontrolované ubytovacie zariadenie nespĺňalo požiadavky stanovené Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried (ďalej len „Vyhláška“), nakoľko v kontrolovaných izbách č. 209 (2 posteľová izba), č. 214 (bunka 2x2 posteľová izba), č. 409 (bunka 2x2 posteľová izba), č. 412 (malý apartmán), č. 413 (veľký apartmán) chýbali zrkadlá v izbách, v kontrolovaných izbách č. 209, č. 214, č. 409 chýbali navyše poháre na vodu a uteráky na každé lôžko. Kontrolou bolo tiež zistené porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, pričom reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, keď v čase kontroly sa v prevádzke nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Za zistené nedostatky a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výroku tohto rozhodnutia zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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 napadnuté rozhodnutie správneho orgánu vychádza z nedostatočného zistenia skutkového stavu a v nadväznosti na to z nesprávneho právneho posúdenia veci, jeho odôvodnenie je nedostatočné, nezrozumiteľné a z toho dôvodu je rozhodnutie nepreskúmateľné. Uvedené porušenie ustanovení § 4 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa v tom, že ubytovanie nespĺňalo požiadavky stanovené Vyhláškou, je podľa účastníka konania výlučne účelové s jednoznačným zámerom poškodiť účastníka konania finančným postihom neadekvátnej pokuty vymyslenými dôvodmi, neznalosťou zákonov inšpektormi SOI a nepreverením skutočností uvádzaných účastníkom konania vo vyjadrení. K absencii zrkadiel v izbách pre hostí účastník konania uvádza, že rozhodnutie jednoznačne identifikuje neznalosť všeobecne záväzných právnych predpisov inšpektormi SOI, nakoľko neuznali umiestnenie zrkadiel v hygienických zariadeniach nachádzajúcich sa priamo v izbách pre hostí. V ustanovení § 5 ods. 6 vyhlášky je uvedené: *„Izba alebo kajuta host'a je uzamykateľný a vetrateľný ubytovací priestor, ktorého obytná časť je osvetlená denným svetlom a vo vykurovacom období sa vykuruje. Izba alebo kajuta host'a zahrňa obytnú plochu izby, prípadne predsieň a hygienické zariadenie.“* V § 5 ods.5 Vyhlášky *„Ubytovacia časť je časť ubytovacieho zariadenia zahrňajúca izby hostí, vstupné priestory slúžiace na prijímanie a vybavvanie hostí, najmä hotelová hala, recepcia a horizontálne a vertikálne komunikácie pre hostí.“* Týmto je jednoznačne identifikované, že hygienické zariadenie je zahrnuté do izby a ako také spĺňa požiadavku Vyhlášky na umiestnenie zrkadla v tomto priestore bez ohľadu na to, či je izba jednopriestorovým alebo viacpriestorovým objektom (apartmán, bunka a pod.). Celý nedostatok je postavený iba na subjektívnom zhodnotení pojmu izba, a nie na charakteristike, ktorú definuje priamo vyhláška. K absencii pohárov na vodu a uterákov na izbách účastník konania uvádza, že ani rozhodnutie ani inšpekčný záznam neinformujú o všetkých skutočnostiach, ktoré boli počas výkonu inšpekcie zistené. Ide napr. o fakt, že sa v izbách nenachádzala ani posteľná bielizeň, takže izby neboli pripravené pre hostí. Tie sa pripravujú až pri obdržaní informácie o rezervácii na konkrétny deň. Ako sa už účastník konania vyjadril, izby sa pripravujú pred nástupom hostí na ubytovanie vrátane oblečenia posteľnej bielizne a plachty, dodanie uterákov, pohárov. K tejto forme prípravy izieb pristúpil účastník konania z dôvodu, že dochádzalo k odcudzeniu pohárov a uterákov. V dôsledku

blízkeho hutníckeho závodu a produkovanému znečisteniu je nevyhnutné izbu v priebehu 1 týždňa znovu upratať. V prípade absencie pohárov a uterákov v izbách účastník konania uvádza, že služba inšpektorom nebola poskytnutá, nakoľko si ju ani neobjednali. Správny orgán sa nepokúsil overiť skutočný stav vecí pri ubytovaní návštevou a vypočítaním ubytovaných hostí v izbe č. 210, ktorá bola v čase kontroly obsadená. Správny orgán absolútne formálne a vágne popísal výšku pokuty bez uvedenia zdôvodnenia jej vyčíslenia a odvoláva sa na uloženie pokuty na dolnej hranici stanovenej sadzby bez reálneho vyčíslenia sankcie pri jednotlivých pochybeniach. Správny orgán sa vo svojom rozhodnutí odvoláva na porušenie ustanovenia § 4 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Je však problematické definovať, čo je službou v bežnej kvalite, keďže samotný zákon takýto pojem nedefinuje a definuje iba bezpečný výrobok, bezpečnú službu a bežnú kvalitu definuje iba pre výrobok. Najzarážajúcejším faktom však je ignorácia preverenia skutkového stavu, jeho preukázania a zozbierania dôkazov, na ktoré majú nielen právo, ale dokonca povinnosť ako prvostupňový správny orgán v zmysle ustanovení zákona o správnom konaní, a to podľa § 3 ods. 4 a 5, § 32 ods. 1 a 2 a § 34 ods. 1 Správneho poriadku. Na základe vyššie uvedeného žiada účastník konania odvolací orgán, aby rozhodnutie zrušil v celom rozsahu ako nedôvodné, nezákonné a nepreskúmateľné.

K tomu odvolací orgán uvádza, že účastník konania v podanom odvolaní zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Absencia zrkadiel na kontrolovaných izbách v prevádzkarni účastníka konania nebola zo strany účastníka konania žiadnym spôsobom vyvrátená. I keď argumentuje tvrdeniami podľa ustanovení § 5 ods. 5 a 6 Vyhlášky, opomína prílohu Vyhlášky, kde sú uvedené klasifikačné znaky ubytovacích zariadení. Kontrolovaná prevádzkareň účastníka konania, ktorá je zaradená do kategórie turistická ubytovňa \*\*, má medzi klasifikačnými znakmi v prípade vybavenosti izieb uvedené zrkadlo, čo však na kontrolovaných izbách chýbalo a nemožno akceptovať účastníkom konania uvádzané zrkadlo v hygienických zariadeniach, nakoľko príloha Vyhlášky vyžaduje zrkadlo aj v hygienických zariadeniach. V samotnej prílohe Vyhlášky sú klasifikačné znaky turistickej ubytovne \*\* viditeľne rozdelené na zoznam klasifikačných znakov pre Ubytovacie priestory (vybavenosť izieb), Hygienické zariadenia a ďalšie. Ohľadom absencie uterákov a pohárov na izbách sa účastník konania nevyviní tvrdením, že izby neboli pripravené na ubytovanie, lebo v prípade kontrolovaných apartmánov sa v nich uteráky i poháre nachádzali. To, že podľa účastníka konania dochádza k odcudzeniam uterákov a pohárov z izieb, nie je spôsobilé ospravedlniť ich absenciu na izbách v dôsledku prevencie takéhoto správania u potencionálnych ubytovaných (spotrebiteľov). I keď nebola inšpektorom SOI poskytnutá služba, neznamená to, že nedošlo zo strany účastníka konania k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa a Vyhlášky. Inšpektori SOI kontrolovali dodržiavanie klasifikačných znakov v prípade prevádzkarene účastníka konania, a nie kvalitu poskytnutej služby. V prípade chýbajúceho reklamačného poriadku sa účastník konania k jeho absencii v podanom odvolaní žiadnym spôsobom nevyjadril. Vypočítanie ubytovaných hostí ako to požadoval účastník konania by bolo neopodstatnené nakoľko správny orgán disponoval pred vydaním rozhodnutia dostatočným množstvom dôkazného materiálu potrebnému k tomu, aby vydal rozhodnutie v zmysle § 46 Správneho poriadku. Vzhľadom k zisteným nedostatkom pristúpil správny orgán k vydaniu rozhodnutia a uložení pokuty.

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 neposkytovaní služieb v bežnej kvalite napriek kategorizácii prevádzkarene účastníka konania ako turistickej ubytovne \*\* a porušení povinností spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, odôvodňujú uloženie pokuty vo výške určenej v rozhodnutí druhostupňového správneho orgánu. Účastníkovi konania napriek závažnosti jeho

konania bola uložená pokuta vo výške 450 eur, ktorá v korelácii s maximálnou výškou sankcie, ktorú môže správny orgán uložiť za preukázané porušenie povinnosti (66 400 eur), sa pohybuje na dolnej hranici. Navyše, ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Rozhodovanie o výške pokuty je podrobené dôslednej správnej úvahe správneho orgánu a vonkoncom nemá charakter účastníkom konania namietaného vyčíslenia výšky pokuty za jednotlivé pochybenia. Správny orgán rovnako pri určovaní výšky pokút prihliada aj na rozhodovaciu prax v podobných prípadoch.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný predávať výrobky a poskytovať služby v bežnej kvalite; ak kvalita nie je predpísaná, môže predávajúci predávať výrobky v nižšej ako bežnej kvalite, len ak spotrebiteľa upozorní na všetky rozdiely.

V zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

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 z kontroly začatej dňa 19.04.2017 a ukončenej dňa 21.04.2017 v kontrolovanej prevádzkarni prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu konateľovi. Za zistené nedostatky zodpovedá účastník konania v plnom rozsahu.

V odvolaní účastník konania zistený skutkový stav 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, ako aj poškodenie práv spotrebiteľa pri neposkytovaní služieb v predpísanej kvalite a absencii informovania spotrebiteľa o alternatívnom riešení sporov.

Pri určovaní výšky sankcie správny orgán vzal do úvahy, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom ochranu pri využívaní služieb poskytovaných predávajúcimi nebol z dôvodov porušenia viacerých povinností splnený. V prípade poskytovania ubytovacích služieb boli u účastníka konania zistené viaceré nedostatky, ktoré spôsobujú spotrebiteľovi zníženie komfortu počas ubytovania v prevádzkarni účastníka konania a ktoré by v prípade kategórie turistickej ubytovne \*\* mali byť samozrejmosťou. V prípade absencie reklamačného poriadku v prevádzke účastníka konania na viditeľnom mieste ide o jednu zo základných povinností predávajúceho ako účastníka konania umiestniť reklamačný poriadok na viditeľné miesto dostupné spotrebiteľovi, aby mal možnosť k jeho nahliadnutiu a oboznámeniu sa s jeho spotrebiteľskými právami.

Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie 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 druhostupňový správny orgán odvolanie 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-01690817.

**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/0469/99/2017**

Dňa : **07.03.2018**

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 – **Ján Jurčišin, 17. novembra 411/62, 083 01 Sabinov, IČO: 50 222 783**, kontrola vykonaná dňa 04.04.2017 v prevádzkarni Pohostinstvo Dubovica, Dubovica 331, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, č. P/0102/07/17 zo dňa 18.07.2017, 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,- EUR, slovom: päťsto eur**, pre porušenie **§ 10a ods. 1 písm. k), § 16 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 **zamietá a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, č. P/0102/07/17 zo dňa 18.07.2017, **potvrdzuje**.

**O d ô v o d n e n i e :**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len SOI) so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Ján Jurčišin - peňažnú pokutu vo výške 500 EUR, pre porušenie povinnosti podľa § 10a ods. 1 písm. k), § 16 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI bolo dňa 04.04.2017 v prevádzkarni Pohostinstvo Dubovica, Dubovica 331 zistené, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho 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 (zákon č. 391/2015 Z. z.); vydať spotrebiteľovi 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 bolo 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; vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku; čo účastník konania porušil.

Inšpektormi SOI bola dňa 04.04.2017 v prevádzkarni Pohostinstvo Dubovica, Dubovica 331 vykonaná kontrola, pri ktorej bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku jasným a zrozumiteľným spôsobom neoznámil spotrebiteľovi informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z.).

**Týmto konaním účastníka konania došlo k porušeniu § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa.**

Ďalej bolo pri kontrole zistené, že pri zakúpení tovaru 2 x 0,04 l Slovenská borovička 40% á 0,60 EUR/0,04 l a 0,4 l Kofola originál á 0,20 EUR/0,1 l doklad o kúpe týchto výrobkov nebol vydaný v žiadnej forme.

**Týmto konaním účastníka konania došlo k porušeniu 16 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 podanom odvolaní účastník konania žiada o zníženie uloženej pokuty. Uvádza, že doklad o predaji výrobkov bol vytlačený z ERP včas, o čom svedčí aj zhoda dátumu a času vystavenia dokladu o predaji výrobkov s dátumom a časom začiatku kontroly na inšpekčnom zázname. Doklad bol podľa účastníka konania položený vedľa ERP, čím zákon o ochrane spotrebiteľa nebol porušený, keďže doklad bol vydaný. S odôvodnením rozhodnutia ohľadne porušenia § 10a ods. 1 písm. k) účastník konania súhlasí, aj napriek tomu, že o tejto povinnosti nevedel. Nedostatok bol ihneď odstránený.

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

Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa počas celej doby vykonávania svojej podnikateľskej činnosti. Správny orgán pri vydávaní rozhodnutia postupoval podľa ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa.

*Podľa § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa 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 informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.*

*Podľa § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby.*

Účastník konania namieta, že doklad o predaji výrobkov bol vytlačený z ERP včas, o čom svedčí aj zhoda dátumu a času vystavenia dokladu o predaji výrobkov s dátumom a časom začiatku kontroly na inšpekčnom zázname. K tomu odvolací orgán uvádza, že uvedené tvrdenie účastníka konania je účelové. Podľa inšpekčného záznamu po zaplatení kontrolného nákupu, ktorý bol zaevidovaný v ERP nebol vydaný doklad o kúpe z ERP. Po preukázaní sa služobnými preukazmi bol na požiadanie dodatočne vydaný doklad o kúpe z ERP č. 003, ktorý tvorí prílohu inšpekčného záznamu.

Odvolací orgán má za to, že podľa § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa teda nepostačuje, aby bol nákup len zaevidovaný v ERP, ale **predávajúci je povinný spotrebiteľovi doklad o kúpe aj vydať, to znamená umiestniť ho do dispozície spotrebiteľa**, čo v tomto prípade nebolo vykonané.

Ohľadne okamžitého odstránenia nedostatku týkajúceho sa porušenia § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa odvolací orgán uvádza, že odstránenie nedostatkov následne po vykonanej kontrole je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 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 znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly. Uvedená skutočnosť nepredstavuje ani dôvod prehodnotenia výšky uloženej pokuty.

Pokiaľ ide o žiadosť účastníka konania ohľadne zníženia uloženej pokuty, tak odvolací orgán uvádza, že pokuta, ako aj jej výška je uložená podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, kde sa uvádza v § 24 ods. 1 že: „*Za porušenie povinností 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 povinností počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 EUR.*“ V súlade teda s týmto ustanovením **má SOI zákonnú povinnosť uložiť pokutu v prípade, ak došlo k porušeniu povinností uvedených v zákone o ochrane spotrebiteľa a je nepochybne preukázané, že k nim došlo.** Navyše pokuta bola udelená v zákonom rozpätí a na dolnej hranici. Odvolací orgán k tomu ešte uvádza, že porušenie vyššie uvedených zákonom stanovených povinností bolo vykonanou kontrolou spoľahlivo preukázané, a teda k uloženiu pokuty bol správny orgán povinný pristúpiť.

Odvolací orgán v tejto súvislosti taktiež poukazuje na to, že účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nebanlivosť) alebo iné okolnosti danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo. Teda účastník konania sa zodpovednosti nemôže zbaviť napríklad vyhlásením, že o povinnosti uvedenej v § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa nevedel.

Pokiaľ ide o výšku uloženej pokuty, tak prvostupňový správny orgán uložil výšku postihu v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400 EUR, pokuta vo výške 500 EUR nie je vzhľadom na hornú hranicu sadzby represívna, naďalej plní preventívnu funkciu. Správny orgán nemôže odpustiť uloženú pokutu, nakoľko v prípade zisteného porušenia zákona je totiž správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Výška uloženej pokuty zodpovedá charakteru a rozsahu porušenia povinnosti, pričom je uložená na dolnej hranici zákonnej sadzby.

Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach, uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 04.04.2017. 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.

Na základe hore uvedených skutočností pokladá odvolací orgán skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú. Správny orgán nezistil v odvolacom konaní dôvod na zrušenie alebo zmenu napadnutého rozhodnutia.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona za porušenie povinnosti ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, dovozcovi alebo dodávateľovi alebo osobe uvedenej v § 26 pokutu do 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.

Pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté na skutočnosť, že v zmysle zákona musí byť spotrebiteľ pred uzavretím zmluvy informovaný o zákonom taxatívne vymedzených

skutočnostiach, vrátane jasnej a zrozumiteľnej informácie o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v zmysle osobitného predpisu, ktorým je zákon o alternatívnom riešení sporov. Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k rozsahu informovania spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy. Účelom a zmyslom poskytnutia tejto informácie je oboznámiť spotrebiteľa o možnom postupe v prípade sporu s predávajúcim, a to obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý bude vykonávať nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé postupy riešenia alternatívneho riešenia sporov. Správny orgán pri rozhodovaní ďalej prihliadol na skutočnosť, že následkom absencie informácie ohľadne možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v určitých prípadoch došlo k porušeniu práva spotrebiteľa na informácie.

Odvolačný orgán rovnako pri ukladaní výšky pokuty prihliadal na to, že doklad o kúpe výrobku je podstatnou náležitosťou pri uplatňovaní zodpovednosti za vady výrobku. Jeho absencia je spôsobilá znemožniť spotrebiteľovi domáhať sa svojich práv zo zodpovednosti za vady výrobkov, ako aj overiť správnosť účtovania cien výrobkov.

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 zamietal 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: 01020717.

**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/0506/99/2017**

Dňa : **16.03.2018**

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 – **Karol Just, miesto podnikania: Dostojevského 2514/7, 058 01 Poprad, IČO: 43 525 784**, kontrola vykonaná dňa 23.05.2017 s vodičom taxislužby TAXI OKAY, ktorý riadil služobné auto Škoda Roomster TDI, ŠPZ: ..., proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, č. P/0140/07/17, zo dňa 18.08.2017, 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 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 **zamietá a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, č. P/0140/07/17, zo dňa 18.08.2017, **potvrďuje**.

**O d ô v o d n e n i e :**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len SOI) so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Karol Just - peňažnú pokutu vo výške 500,- €, pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 16 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 23.05.2017 s vodičom taxislužby TAXI OKAY, ktorý riadil služobné auto Škoda Roomster TDI, ŠPZ: ... zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť vydať spotrebiteľovi doklad o poskytnutí služby.

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.

V zmysle § 7 ods. 6 Správneho poriadku sa týmto opravuje chyba, ktorá vznikla pri písomnom vyhotovovaní napadnutého rozhodnutia. Uvedená oprava spočíva v tom, že v rozhodnutí na strane 2 v časti „Odôvodnenie“ sa uvádza: „...v prevádzkarni Taxi VITO, kontrolované vozidlo Dacia Logan ŠPZ ..., Levoča,...“, ktoré odvolací orgán opravuje na: „...s vodičom taxislužby TAXI OKAY, ktorý riadil služobné auto Škoda Roomster TDI, ŠPZ: ...“. Uvedená oprava nemá žiadny vplyv na právne účinky napadnutého rozhodnutia.

Preskúmaním veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania bolo vydať spotrebiteľovi doklad o poskytnutí služby; čo účastník konania porušil.

Dňa 23.05.2017 bola vykonaná kontrola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj (ďalej len „správny orgán“). Kontrole bol podrobený vodič taxislužby TAXI OKAY, ktorý riadil služobné motorové vozidlo Škoda Roomster TDI, ŠPZ: ... . Inšpektorom na poskytnutú službu – odvoz taxíkom z nástupného miesta OC MAX Poprad do cieľového miesta Hotel Sobota Poprad, za ktorú účtoval 2,25 €, nevydal doklad o poskytnutí tejto služby v žiadnej forme. Nevydaním dokladu o poskytnutí služby účastník konania porušil ustanovenie § 16 ods. 1 zákona.

Za zistený nedostatok a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona zodpovedá v plnom rozsahu.

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

V podanom odvolaní účastník konania žiada o zníženie udelenej sankcie, nakoľko jeho zamestnanec bol riadne poučený o postupoch prevádzkovania služby v taxíku. Zamestnanec si je plne vedomý svojho pochybenia a bude voči tejto sankcii niest' zodpovednosť. Nakoľko zamestnanec pracuje na skrátený úväzok 40 hodín mesačne, je jeho príjem niekoľkonásobne nižší ako uvedená suma, ktorá sa mu zdá neadekvátne. Týmto žiada o zmiernenie výšky pokuty z dôvodu, že sa jedná o prvé porušenie povinnosti od samotného začiatku podnikateľskej činnosti.

K tomu odvolací orgán uvádza, že skutočnosti uvedené v odvolaní účastníka konania pokladá za subjektívne. Pre posúdenie celého prípadu je rozhodujúce, že došlo k porušeniu povinností uvedených v zákone o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán poznamenáva, že preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný. Námietky uvádzané účastníkom konania považuje za nepreskúmateľné. Odvolací orgán nezistil dôvod na zrušenie alebo zmenu uvedeného rozhodnutia. Zo znenia porušených ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva, že účastník konania porušil povinnosť vydať spotrebiteľovi doklad o poskytnutí služby podľa § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Predávajúci musí spĺňať všetky podmienky podnikania, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov v priebehu celého výkonu podnikateľskej činnosti. Z popisu skutkového stavu uvedeného v predmetnom inšpekčnom zázname SOI vyplýva, že počas kontroly bolo zistené, že za vykonanú kontrolnú jazdu a nákup v hodnote 2,25 € nebol inšpektorom SOI vydaný doklad o poskytnutí služby v žiadnej forme. K námitkam účastníka konania správny orgán uvádza, že vyššie uvedené povinnosti mu ako predávajúcemu vyplývajú priamo z ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a aj napriek prijatým opatreniam vedúcim k náprave a poučeniu zamestnanca účastníka konania ho ako predávajúceho nezbavujú zodpovednosti za porušenie zákona. Správny orgán uvádza, že je prvoradou povinnosťou predávajúceho ako účastníka konania poznať právne predpisy a riadiť sa nimi pri vykonávaní podnikateľskej činnosti.

Charakter protiprávneho konania, rozsah zisteného porušenia povinnosti, ako aj možné následky, ktoré spočívajú v absencii vydania dokladu o poskytnutí služby spotrebiteľovi odôvodňujú uloženie pokuty vo výške určenej v rozhodnutí správneho orgánu. Povinnosti vyplývajúce z § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa viaže zákon o ochrane spotrebiteľa priamo na predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky. Čo sa týka výšky uloženého postihu, prvostupňový správny orgán uložil výšku postihu v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400 €, pokuta vo výške 500 € nie je vzhľadom na hornú hranicu sadzby represívna, naďalej plní preventívnu funkciu. Správny orgán nemôže odpustiť uloženú pokutu, nakoľko v prípade zisteného porušenia zákona je totiž správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal na dôležitosť dokladu o poskytnutí služby a na skutočnosť, že doklad

o poskytnutí služby je podstatnou náležitostí pri uplatňovaní zodpovednosti za vady výrobkov a služieb. Absencia dokladu o poskytnutí služby navyše znemožňuje spotrebiteľovi dôslednú kontrolu obsahu a hodnoty nákupu. Doklad o poskytnutí služby osvedčuje navyše existenciu vzniku kúpnej zmluvy pri poskytovaní služieb medzi predávajúcim a spotrebiteľom. Kontrolou inšpektormi SOI bolo v konečnom dôsledku zistené nedodržavania ustanovenia § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorému bola poskytnutá služba prostredníctvom zamestnanca účastníka konania. Výška uloženej pokuty zodpovedá charakteru a rozsahu porušenia povinnosti, pričom je uložená na dolnej hranici zákonnej sadzby a odvolací orgán ju nemá dôvod znížiť. Účastník konania objektívne zodpovedá za porušenie zákonom stanovenej povinnosti a to bez ohľadu na zavinenie.

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

Odvolací orgán trvá na kontrolných zisleniach, uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 23.05.2017. 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. Na základe vyššie uvedených skutočností pokladá odvolací orgán skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú. Správny orgán nezistil v odvolacom konaní dôvod na zrušenie alebo 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 cit. zákona sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty aj to, že v prípade nevydania dokladu o poskytnutí služby je ohrozené právo spotrebiteľa na reklamáciu služieb poskytnutých predávajúcim ako účastníkom konania, ktorý uvedený doklad nevydal spotrebiteľovi v žiadnej forme. Z hľadiska možných následkov považujeme uloženú pokutu za viac ako primeranú.

Správny orgán prihliadol tiež na skutočnosť, že absencia vydania dokladu o poskytnutí služby ohrozila právo spotrebiteľa na informácie o charaktere a hodnote služby poskytnutej účastníkom konania. 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 druhostupňový správny orgán odvolanie 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-01400717.

**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/0452/99/2017**

Dňa : **14.03.2018**

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 – **NEBEX s.r.o., so sídlom: Južná 46, 949 01 Nitra, IČO: 46 330 437**, kontrola vykonaná dňa 04.08.2016 v prevádzkarni Pracovné odevy – zväracia technika NEBEX, Bratislavská 7, Nitra, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj, č. P/0114/04/17, zo dňa 04.07.2017, 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 **1 500,00 EUR, slovom: jedentisícpäťsto eur**, pre porušenie § 10a ods. 1 písm. k), § 13, § 14a ods. 1 a § 15 ods. 1 písm. a) 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/0114/04/17, zo dňa 04.07.2017 **potvrdzuje.**

**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 – NEBEX s.r.o. – peňažnú pokutu vo výške 1 500,- €, pre porušenie ustanovení § 10a ods. 1 písm. k), § 13, § 14a ods. 1 a § 15 ods. 1 písm. a) 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 04.08.2016 u účastníka konania v prevádzkarni Pracovné odevy – zväracia technika NEBEX, Bratislavská 7, Nitra, zistené porušenie povinnosti predávajúceho oznámiť pred uzavretím zmluvy, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch stanovených osobitným predpisom; povinnosti predávajúceho zabezpečiť, ak sa informácie uvedené v § 10a až § 12 zákona o ochrane spotrebiteľa poskytujú písomne, aby tieto boli pri výrobkoch uvedené aj v štátnom jazyku; povinnosti predávajúceho označiť výrobok jednotkovou cenou a povinnosti na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť obchodné meno a sídlo predávajúceho.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania odvolanie.

Odvolačný 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, odvolačný orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.

V zmysle § 47 ods. 6 správneho poriadku týmto odvolací orgán opravuje zrejmu nesprávnosť, ktorá vznikla pri písomnom vyhotovovaní napadnutého rozhodnutia. Uvedené pochybenie spočíva v tom, že v odôvodnení napadnutého rozhodnutia na strane č.3, druhý odsek, prvostupňový orgán nesprávne uviedol počet zväracích kukiel Kowax KWX6 v počte 3, nakoľko na základe listinných dôkazov (Inšpekčný záznam zo dňa 04.08.2016) je zřejmé a nepochybné, že správne má byť uvedený počet predmetných kukiel v počte 2. Uvedená oprava nemá žiadny vplyv na právne účinky napadnutého rozhodnutia.

Preskúmaním veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania bolo oznámiť pred uzavretím zmluvy, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch stanovených osobitným predpisom; zabezpečiť, ak sa informácie uvedené v § 10a až § 12 zákona o ochrane spotrebiteľa poskytujú písomne, aby tieto boli pri výrobkoch uvedené aj v štátnom jazyku; označiť výrobok jednotkovou cenou; na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť obchodné meno a sídlo predávajúceho; čo účastník konania porušil.

Dňa 04.08.2016 v prevádzkarni Pracovné odevy – zväracia technika NEBEX, Bratislavská 7, Nitra, vykonali inšpektori SOI kontrolu, pri ktorej bolo zistené porušenie povinnosti podľa § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa, keď pri kontrole – kontrolnom nákupe bolo zistené, že v prevádzkarni nebol spotrebiteľ žiadnou formou informovaný o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným právnym predpisom – zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „zákon č. 391/2015 Z. z.“).

Ďalej bolo inšpektormi SOI zistené porušenie povinnosti podľa § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď pri výkone kontroly bolo zistené, že v ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzalo 11 druhov výrobkov v celkovej hodnote 6.112,80 €, u ktorých nebol zabezpečený návod na používanie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, ale iba v anglickom a českom jazyku, pričom sa jednalo o nasledovné druhy výrobkov:

- 1ks Zvärací prístroj AFAIN ALF 181 á 756,-€/ks = 756,- € (EÚ),
- 1ks Zvärací prístroj AFAIN Pegas 320 á 1020,- €/ks = 1020,- € (EÚ),
- 1ks Zvärací prístroj AFAIN Pegas 250 á 960,- €/ks = 960,- € (EÚ),
- 1ks Zvärací prístroj AFAIN Pegas 200 á 1380,- €/ks = 1380,- € (EÚ),
- 1ks Zvärací prístroj AFAIN Pegas 161E á 234,- €/ks = 234,- € (EÚ),
- 1ks Zvärací prístroj AFAIN Pegas 160E á 258,- €/ks = 258,- € (EÚ),
- 1ks Zvärací prístroj AFAIN Pegas 160T HF á 420,- €/ks = 420,- € (EÚ),
- 1ks Zvärací prístroj AFAIN Pegas 160T Pulse á 642,- €/ks = 642,- € (EÚ),
- 3ks Zväracia kukla Kowax KWX73 á 66,- €/ks = 198,- € (EÚ),
- 2ks Zväracia kukla Kowax KWX73 t á 72,- €/ks = 144,- € (EÚ),
- 2ks Zväracia kukla Kowax KWX6 á 50,40 €/ks = 100,80 € (EÚ).

Ďalej bolo inšpektormi SOI zistené porušenie povinnosti podľa § 14a zákona o ochrane spotrebiteľa, keď pri výkone kontroly bolo zistené, že sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzalo 6 druhov výrobkov, ktoré neboli označené jednotkovou cenou žiadnym spôsobom. Jednalo sa o nasledovné druhy výrobkov:

- 200 g Pasta na umývanie rúk EFEKT á 1,80 €/200 g,
- 450 g Pasta na umývanie rúk EFEKT á 2,70 €/450 g,
- 450 g Umývacia pasta solvina á 1,08 €/450 g,
- 500 g Pasta na umývanie rúk EFEKT á 1,08 €/500 g,
- 300 ml Impregnácia BENNON á 5,64 €/300 ml,
- 75 ml Prípravok na obuv top F á 1,98 €/75 ml.

Taktiež bolo inšpektormi SOI zistené porušenie povinnosti podľa § 15 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, keď pri výkone kontroly bolo zistené, že vyššie uvedená prevádzkareň nebola v čase výkonu kontroly na vhodnom a trvale viditeľnom mieste označená sídlom predávajúceho.

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

Vo svojom odvolaní účastník konania uvádza, že považuje uloženú pokutu za neprimerane vysokú, nakoľko správny orgán pri rozhodovaní o primeranosti výšky uloženej pokuty neprihliadol na všetky rozhodujúce skutočnosti, v dôsledku ktorej skutočnosti nesprávne rozhodol o výške primeranej pokuty. Správny orgán podľa názoru účastníka konania pochybil, keď pri rozhodovaní výške uloženej pokuty nezohľadnil všetky kritériá vyplývajúce z § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď vôbec neprihliadol na spôsob a následky porušenia povinnosti. Účastník konania nespochybňuje objektívny charakter zodpovednosti, pokiaľ ide o spôsob porušenia povinnosti, avšak poukazuje na to, že zistené nedostatky neboli spôsobené úmyselným konaním, prípadne konaním s cieľom poškodiť alebo porušiť práva spotrebiteľa. Práve naopak, zistené nedostatky boli spôsobené zjavne nedopatrením, pričom všetky zistené nedostatky boli bezodkladne po vykonaní kontroly odstránené. Uvedené skutočnosti podľa účastníka konania správny orgán pri rozhodovaní o primeranosti výšky uloženej pokuty však vôbec nezohľadnil. Pokiaľ ide o následky porušenia povinnosti, tieto spočívajú vo formálnom porušení práva spotrebiteľa na informácie, avšak k žiadnemu faktickému následku v dôsledku tejto skutočnosti nedošlo. Žiadny spotrebiteľ sa nikdy nestážoval, že by mu účastník konania neposkytol informácie. Práve naopak, účastník konania sa snaží vychádzať v ústrety spotrebiteľom, pričom neeviduje žiadnu sťažnosť zo strany svojich zákazníkov spočívajúce v porušení ich práva na informácie. Účastník konania uvádza, že po upozornení by nedostatky odstránili. Účastník konania nenamieta zistené nedostatky, má však za to, že účelom zákona o ochrane spotrebiteľa určite nie je sankcionovať poctivých predajcov, za prípadné formálne nedostatky, ktoré bezodkladne odstránia, neprimerane vysokou pokutou. Účastník konania navrhuje, aby odvolací orgán napadnuté rozhodnutie zmenil a účastníkovi konania uložil nižšiu pokutu, ktorá bude primeraná vzhľadom na všetky kritériá podľa ust. § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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 zistené nedostatky. Skutočnosti a dôvody uvedené v odvolaní nespochybňujú uloženie sankcie zo strany správneho orgánu a nie sú tak dôvodom na zrušenie prvostupňového rozhodnutia.

Podľa § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa *„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 informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.“*

Podľa § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa *„Ak sa informácie uvedené v § 10a až 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Možnosť súbežného používania iných označení, najmä grafických symbolov a piktogramov, ako aj iných jazykov, nie je týmto dotknutá. Fyzikálne a technické veličiny musia byť vyjadrené v zákonných meracích jednotkách“.*

Podľa § 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“.*

Podľa § 15 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa „*Na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne musí byť uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho alebo miesto podnikania fyzickej osoby*“.

K podanému odvolaniu odvolací orgán uvádza, že je nesporný objektívny charakter zodpovednosti účastníka konania za zistené porušenia povinností podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán je toho názoru, že prvostupňový správny orgán prihladol len na objektívny charakter zodpovednosti, nakoľko prípadný úmysel účastníka konania by musel byť zadokumentovaný v spisovom materiály. Z uvedeného dôvodu odvolací orgán nemohol prisvedčiť k predmetnému odvolaciemu bodu účastníka konania.

K ďalšiemu bodu odvolania účastníka konania, a to *k formálnemu porušeniu povinností, a že nedošlo žiadnemu faktickému následku*, odvolací orgán uvádza, že práve neuvedením predmetných informácií zo strany účastníka konania boli porušené povinnosti podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko účastník konania neumožnil spotrebiteľom plné využitie ich zákonom o ochrane spotrebiteľa garantovaných práv, a teda nemožno ani ustáliť, v koľkých prípadoch mohlo dôjsť k porušeniu jednotlivých práv spotrebiteľov. Napr. v prípade alternatívneho riešenia sporov je nepredstaviteľné ako sa mohli spotrebiteľia sťažovať, keď nemali o možnosti alternatívneho riešenia sporov žiadne informácie.

Čo sa týka argumentu účastníka konania o odstránení zistených nedostatkov, odvolací orgán poukazuje na ust. § 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 znení neskorších predpisov, v zmysle ktorého *kontrolovaná osoba je povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu*. Z citovaného ustanovenia jednoznačne vyplýva, že odstránenie nedostatkov predstavuje povinnosť pre účastníka konania, ako kontrolovaný subjekt, uloženú mu osobitným predpisom, spravidla ešte v štádiu pred začatím správneho konania, do termínu uvedeného v záväznom pokyne. Preto nemožno brať ohľad na túto skutočnosť pri určovaní výšky pokuty.

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 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 povinností, spôsob a následky porušenia povinností.

Odvolací orgán prihladol pri určení výšky pokuty na porušenie povinností ustanovených v § 10a ods. 1 písm. k), § 13, § 14a ods. 1 a § 15 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa v kontexte s vyššie uvedenými kritériami pre určenie výšky pokuty.

Odvolací orgán výslovne dopĺňa odôvodnenie výšky uloženej pokuty ohľadne spôsobu porušenia povinností účastníkom konania, keď bolo prihladnuté k tomu, že nebolo zistené aktívne konanie zo strany účastníka konania za účelom porušenia povinností, na základe čoho je odvolací orgán toho názoru, že uložená pokuta v nižšej výške je uložená v súlade so zákonom a zákonnými kritériami pre jej uloženie.

Odvolací orgán prihladol ďalej na porušenie § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa, keď inšpektori SOI zistili, že v prevádzkarni nebol spotrebiteľ žiadnou formou informovaný o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným právnym predpisom – zákon č. 391/2015 Z. z. V zmysle zákona musí byť spotrebiteľ pred uzavretím zmluvy informovaný o zákonom taxatívne vymedzených skutočnostiach, vrátane jasnej a zrozumiteľnej informácie o možnosti obrátiť sa na subjekt

alternatívneho riešenia sporov v zmysle osobitného predpisu, ktorým je zákon o alternatívnom riešení sporov. Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k rozsahu informovania spotrebiteľov pred uzatvorením zmluvy. Účelom a zmyslom poskytnutia tejto informácie je oboznámiť spotrebiteľa o možnom postupe v prípade sporu s predávajúcim a to obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý bude vykonávať nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé postupy riešenia spotrebiteľských sporov.

Odvolačný orgán v súvislosti s porušením § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na skutočnosť, že uvedenie návodu na používanie okrem cudzojazyčnej mutácie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka je pre spotrebiteľa dôležité a má význam z hľadiska ochrany ekonomických záujmov spotrebiteľa, jeho zdravia či bezpečnosti. Pri neposkytnutí alebo nezrozumiteľnosti návodu na používanie by mohlo dôjsť najmä k ohrozeniu bezpečnosti, zdravia či majetku spotrebiteľa pri nesprávnom používaní alebo manipulácií so zakúpenými výrobkami v dôsledku absencie uvedených písomných informácií v štátnom jazyku. Pokiaľ spotrebiteľovi nie je zabezpečený preklad návodu na používanie do štátneho jazyka, teda nie je zabezpečená zrozumiteľnosť tak dôležitých údajov akými sú práve návod na používanie, nie je naplnený cieľ zákona o ochrane spotrebiteľa, a takisto nie je zabezpečené dosahovanie vysokej miery ochrany spotrebiteľa. Je potrebné zdôrazniť, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“ vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnemu starostlivosť a predávajúci ako odborník či profesionál, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja. Pri neposkytnutí alebo nezrozumiteľnosti návodu na používanie by mohlo dôjsť k ohrozeniu majetku spotrebiteľa pri nesprávnom používaní alebo manipulácii s výrobkom v rámci údržby v dôsledku absencie uvedených písomných informácií v štátnom jazyku, pričom znehodnotenie výrobku nie je reklamovateľné a spotrebiteľ má tak minimálne šance v reklamačnom konaní uspieť. Vzhľadom na povahu výrobkov, pri ktorých sa zistili pochybenia, ktorými sú v prevažnej miere zváracie prístroje, odvolací orgán ešte závažnejšie hodnotí dosah absencie návodu na použitie z hľadiska ochrany zdravia spotrebiteľa, a to vzhľadom k možným následkom, napr. úderu elektrickým prúdom, dlhodobým vdychovaním vzniknutých plynov a dymu pri používaní výrobku, zranením osôb, alebo možnosti vzniku požiaru alebo výbuchu. Pri určovaní výšky postihu bol zohľadnený charakter informácií, pri ktorých si účastník konania nespĺnil svoju zákonnú povinnosť a celková hodnota výrobkov s nedostatkami, ktorá činí 6.112,80 €, ako aj zistený rozsah porušenej povinnosti, keďže nedostatky boli zistené u 11 druhov výrobkov.

Údaj o jednotkovej cene je veľmi dôležitou informáciou pre spotrebiteľa, nakoľko umožňuje lepšie sa rozhodnúť, či si zakúpi daný výrobok a umožňuje mu tiež rozpoznať výhodnosť cien jednotlivých druhov výrobkov. Z uvedeného dôvodu odvolací orgán v súvislosti s porušením § 14a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter porušenej povinnosti, ktorý spočíval v neposkytnutí informácie o jednotkovej cene ponúkaných výrobkov, ktorá je z hľadiska rozhodovania spotrebiteľa kúpiť výrobok jedným z dôležitejších faktorov. Prihliadnuté bolo na skutočnosť, že uvedený nedostatok bol zistený u 6 druhov výrobkov.

Neoznačením prevádzkarne sídlom predávajúceho nebola spotrebiteľovi poskytnutá základná informácia slúžiaca na riadnu identifikáciu predávajúceho. Neoznačenie prevádzkarne zákonom stanovenými údajmi je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi kontakt s predávajúcim, a to predovšetkým v prípade uplatňovania si svojich zákonných práv zo zodpovednosti za vady.

Odvolačný 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 zamieta ako nedôvodné.

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01140417.

**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.