

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

Číslo : **SK/0523/99/2017**

Dňa : **05.04.2018**

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 – **Tibor Habán**, miesto podnikania: 925 83 Žihárec 560, IČO: 44 833 105, kontrola vykonaná dňa 10.03.2017 v prevádzkarni – Rozličný tovar, Žihárec č. 583, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj, č. P/0241/04/17, zo dňa 21.09.2017, 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 300 EUR, slovom: tristo eur, pre porušenie § 6 ods. 3 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 v Nitre pre Nitriansky kraj, č. P/0241/04/17, zo dňa 21.09.2017 **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 – Tibor Habán – peňažnú pokutu vo výške 300,- €, pre porušenie povinností vyplývajúcich z ustanovení § 6 ods. 3 a 10a ods. 1 písm. k) 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 10.03.2017 v prevádzkarni – Rozličný tovar, Žihárec č. 583 zistené, že účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa porušil povinnosť stiahnuť z trhu výrobky, ktoré pre svoje vlastnosti majú určenú dobu spotreby, najneskôr posledný deň spotreby; povinnosť 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 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 stiahnuť z trhu výrobky, ktoré pre svoje vlastnosti majú určenú dobu spotreby, najneskôr posledný deň spotreby; 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 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov); čo účastník konania porušil.

Dňa 10.03.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v prevádzkarni – Rozličný tovar, Žihárec č. 583.

V čase kontroly dňa 10.03.2017 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzalo 6 druhov výrobkov v celkovej hodnote 33,28 € po uplynutí doby spotreby. S týmto nedostatkom sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzali nasledovné výrobky:

- 2 ks Krmny vápenec 3 kg á 2,10 € - spolu 4,20 €, spotrebujte do: 25.12.2016,
- 1 bal./3 ks BIAZOO mrkvové valčeky pre hlodavce á 1,90 € - spolu 1,90 €, spotrebujte do 06/2012,
- 3 ks Plesnistop 0,5 l á 5,50 € - spolu 16,50 €, spotrebujte do: 3.10.2016,
- 1 ks AIR Valse osviežovač vzduchu 300 ml á 1,40 € - spolu 1,40 €, spotrebujte do: 7.1.2017,
- 3 ks Wurstol disperzné lepidlo 120 ml á 1,96 € - spolu 5,88 €, spotrebujte do: 31.10.2014,
- 2 ks Duck čistič WC á 1,70 € - spolu 3,40 €, spotrebujte do: 21.03.2013.

V čase kontroly dňa 10.03.2017 bol vo vyššie uvedenej prevádzke vykonaný nákup – 1 ks Gumové kladivo á 1,90 €/ks a 1 ks Tmel na drevo Natural á 1,40 €/ks, v celkovej hodnote 3,30 €, pričom predávajúci pred uzavretím zmluvy (pred uskutočnením kontrolného nákupu) žiadnym spôsobom neposkytol inšpektorom SOI, vystupujúci v pozícii spotrebiteľov, informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom (zákon 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

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

V podanom odvolaní účastník konania uvádza, že z dôvodu nízkeho obratu nie je schopný vyplatiť celú sumu v celku a preto žiada o splátkový kalendár.

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 alebo zmenu prvostupňového rozhodnutia.

Podľa § 6 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa „Výrobky, ktoré pre svoje vlastnosti majú určenú dobu spotreby, sa nesmú uviesť na trh po uplynutí doby spotreby. Predávajúci je povinný takéto výrobky najneskôr posledný deň doby spotreby stiahnuť z trhu.“

Podľa § 10a ods. 1 písm. k) predmetného zákona „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.“

Vyššie uvedeným konaním účastníka konania došlo k porušeniu práva spotrebiteľa na informácie a porušeniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím bol znížený rozsah práv spotrebiteľa, ktoré mu garantuje zákon o ochrane spotrebiteľa.

Je potrebné zdôrazniť, že účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa zodpovedá za porušenie povinností, ktoré mu z predmetného zákona vyplývajú, objektívne, a teda bez ohľadu na okolnosti, ktoré daný výsledok (porušenie zákona) spôsobili, ako aj bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť). Pre posúdenie danej veci je relevantný

objektívny výsledok vykonanej kontroly, v danom prípade spoľahlivo zistené porušenie zákona, ktoré účastník konania v svojom odvolaní nespochybňuje.

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.

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 10.03.2017.

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.

Odvolací orgán súčasne uvádza, že v prípade záujmu o dohodu ohľadom splácania uloženej pokuty formou splátkového kalendára je potrebné sa obrátiť na odbor vymáhania pohľadávok na Ústrednom inšpektoráte SOI v Bratislave.

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 prihliadlo najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinností. Odvolací orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na charakter protiprávneho konania a následky porušenia povinnosti podľa § 6 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa tým, že v čase kontroly sa v ponuke predaja nachádzalo 6 druhov vyššie uvedených výrobkov po uplynutí ich doby spotreby. Nakoľko jedným z účelov zákona o ochrane spotrebiteľa je ochrana majetku spotrebiteľa, je nezanedbateľná skutočnosť, že predajom výrobkov po uplynutí doby spotreby by mohlo dôjsť k ohrozeniu majetku spotrebiteľa nefunkčnosťou ním zakúpených výrobkov v dôsledku straty ich kvalitatívnych vlastností, daných dobou spotreby. Údaje o dobe použiteľnosti prípadne dobe najneskoršej spotreby sú pre spotrebiteľa dôležitou informáciou, nakoľko sú základnou informáciou, že tovar je vo výrobcom garantovanej kvalite. Účastník konania tým, že v kontrolovanej prevádzkarni ponechal tovar po ukončení doby spotreby, porušil aj práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán prihliadol na nedodržanie informačných povinností v rozsahu stanovenom zákonom, a to neposkytnutím informácie spotrebiteľovi o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch stanovených osobitným predpisom (zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov). 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. Predmetnými nedostatkami účastníka konania porušil celkom dve ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa. Následkom protiprávneho konania účastníka konania bolo na jednej strane porušenie vyššie uvedených povinností a na strane druhej porušenie tomu zodpovedajúcich práv spotrebiteľa, ktoré mu vyplývajú zo zákona o ochrane spotrebiteľa. 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-02410417.

**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/0468/99/2017

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 – **HOTCAR s.r.o., Čínska 10, 040 13 Košice, IČO: 36 574 783** kontrola vykonaná dňa 15.03.2017, v prevádzkarni Autobazár HOTCAR, Priemyselná 3, Košice, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. P/0128/08/17 zo dňa 12.07.2017, 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 3 000,- EUR, slovom: tritisíc eur, pre porušenie **§ 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 7 ods. 4 v spojení s § 8 ods. 1 písm. b)** vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku takto

**r o z h o d o l :**

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave rozhodnutie Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Košiciach pre Košický kraj, č. P/0128/08/17 zo dňa 12.07.2017, **m e n í** v časti výroku, ktorým bola uložená pokuta **tak, že účastníkovi konania HOTCAR s.r.o., Čínska 10, 040 13 Košice, IČO: 36 574 783, ukladá** podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov **pokutu vo výške 1500,- EUR, slovom: jedentisícpäťsto eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od dňa doručenia tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 01280817. Ostatná časť výroku ostáva bez zmeny.

**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 – HOTCAR s.r.o., - peňažnú pokutu vo výške 3 000 EUR, pre porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 7 ods. 4 v spojení s § 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 dňa 15.03.2017 v prevádzkarni Autobazár HOTCAR, Priemyselná 3, Košice zistené, že účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania odvolanie.

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

Odvolací orgán preskúmal napadnuté rozhodnutie č. P/0128/08/17 zo dňa 12.07.2017, ako aj konanie, ktoré mu predchádzalo, pričom zistil dôvod na jeho zmenu. Odvolací správny orgán síce po preskúmaní napadnutého rozhodnutia považuje skutkový stav za presne a spoľahlivo

zistený, v odvolacom konaní však napriek uvedenému pristúpil k zníženiu výšky uloženého postihu tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Odvolací správny orgán zastáva názor, že vzhľadom na okolnosti prípadu dostatočne preventívny a represívny charakter pre účastníka konania bude mať aj uloženie pokuty v nižšej výške, ako bolo uvedené v prvostupňovom rozhodnutí.

Preskúmaním veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania bolo neporušiť zákaz používať nekalé obchodné praktiky; čo účastník konania porušil.

Dňa 15.03.2017 bola inšpektormi SOI vykonaná kontroly v prevádzkarni Autobazár HOTCAR, Priemyselná 3, Košice. Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 207/17 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinností predávajúceho podľa § 4 ods. 1 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky, v nadväznosti na § 7 ods. 1, 4 zákona v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, keď účastník konania v čase kontroly ponúkal na predaj motorové vozidlo Škoda Octavia II 1.6 TDI Ambition (VIN: ...), ktoré bolo vystavené v kontrolovanej prevádzkarni a zároveň prostredníctvom inzertných portálov [www.autobazar.sk](http://www.autobazar.sk) a [www.autobazar.autovia.sk](http://www.autobazar.autovia.sk), pričom údaje o stave odometra predmetného motorového vozidla boli uvádzané odlišne (údaj na inzertných portáloch ku dňu aktualizácie zo dňa 08.03.2017 v počte 135 000 km, skutočný údaj ku dňu 15.03.2017 v počte 159 028 km), čo bolo spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

**Týmto konaním účastníka konania došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 7 ods. 4 v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa.**

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

Účastník konania podáva odvolanie z nasledovných dôvodov:

- Inšpektori SOI sa nezaoberali dôkazmi v dostatočnom a potrebnom rozsahu, a vyhodnotili ich nesprávne, čím dospeli k nesprávnym záverom
- Nesprávne právne posúdenie veci
- Skutočnosť, že došlo k zlyhaniu ľudského faktora, čiže ku chybe zamestnanca, nebola premietnutá do napadnutého rozhodnutia, pričom navrhuje vypočúť zamestnanca účastníka konania
- Nejde o nekalé praktiky, ani o pokus, účastník konania nepatrí k chronickým porušovateľom právnych predpisov
- Na porovnanie prikladá údaje dvoch áut, a dodáva k tomu, že sa uvedené autá líšia rokom výroby, počtom kilometrov a tiež VIN. Ide však skoro o identické autá, kde zámena je možná, prikladá k tomu aj fotografie a výpis zo systému autovia.sk
- Upozorňuje tiež na krátky čas trvania tejto chyby, odstránenie chyby z vlastnej iniciatívy, na to, že nevznikla žiadna škoda, nedošlo ani k naplneniu nekalých praktík alebo k ohrozeniu spotrebiteľa
- Opisuje systém nahadzovania údajov do systému klienta
- Poukazuje na nedostatočne zistený skutkový stav, keď podľa názoru účastníka konania ide o zmätočnosť a nedostatočné objasnenie skutkového stavu
- Dôkazy správny orgán vyhodnotil tendenčne, ignoroval skutočnosti svedčiace v prospech predávajúceho
- Do pozornosti dáva aj vôľovú zložku, a opisuje zavinenie podľa právnej teórie

- Ak k pochybeniu došlo, tak z dôvodu personálneho pochybenia, ľudskej chyby a nie z dôvodu úmyselného konania,
- Pri uložení sankcie by malo byť zohľadnené či sa to stalo prvýkrát, či došlo k vzniku škody, či došlo v praxi k ovplyvneniu potencionálneho zákazníka, dĺžky trvania takého stavu, prečo bola odstránená vada, pričom výška sankcie je likvidačná
- Upozorňuje na tvrdosť zákona, na možné následky, ktoré môžu postihnúť účastníka konania ako aj jeho zamestnancov a ich rodiny
- Cituje ustanovenie § 46 Správneho poriadku, pričom vo vyššie uvedených skutočnostiach podľa názoru účastníka konania je rozpor a nespoľahlivé zistenie stavu veci
- Cituje ustanovenie § 34 ods. 5 Správneho poriadku
- Došlo k porušeniu práv účastníka konania zjavnou neodôvodnenosťou a svojvôľou správneho orgánu
- Správny orgán musí podľa účastníka konania odôvodniť prečo niektoré dôkazy nevykonali
- Namietla svojvôľu správneho orgánu, rozpor v hodnotení a postupe, aplikácií a výklade práva
- Došlo k nesprávnym právnym záverom a správny orgán nesprávne vyhodnotil skutkové zistenia, ktoré odvodil z vykonaných dôkazov
- Došlo k porušeniu základných práv účastníka konania
- Správne orgány nesmú konať svojvoľne
- Účastník konania navrhuje aby odvolací orgán rozhodnutie zrušil.

K tomu odvolací orgán uvádza, že námietky uvádzané účastníkom konania považuje za neopodstatnené, ktoré nevyvracajú zistený skutkový stav a účastníka konania neospravedlňujú za porušenie zákona. Odvolací orgán zastáva názor, že účastník konania v podanom odvolaní nepreukázal skutočnosť, že správny orgán porušil jeho zákonné práva. Odvolací orgán v rámci odvolacieho konania dôsledne preveril postup inšpektorátu SOI pri prejednávaní predmetnej veci, pričom nezistil zo strany prvostupňového správneho orgánu závažné pochybenia, ktoré by spôsobovali nezákonnosť napadnutého rozhodnutia a mali by za následok zrušenie rozhodnutia.

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

*Podľa § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sú nekalé obchodné praktiky zakázané.*

*Podľa § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.*

*Podľa § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis 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 a k právu spotrebiteľa vrátane práva na výmenu dodaného produktu alebo vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu alebo k rizikám, ktorým môže byť vystavený.*

*Podľa § 2 písm. p) zákona o ochrane spotrebiteľa, sa rozumie obchodnou praktikou konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.*

*Podľa § 2 písm. z) zákona o ochrane spotrebiteľa, sa rozumie rozhodnutím o obchodnej transakcii rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní práva zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.*

Účastník konania namieta, že Inšpektori SOI sa nezaoberali dôkazmi v dostatočnom a potrebnom rozsahu, vyhodnotili ich nesprávne, čím dospeli k nesprávnym záverom. K tomu odvolací orgán uvádza, že pri hodnotení dôkazov správny orgán hodnotí procesné dôkazy z hľadiska ich pravdivosti a dôležitosti pre rozhodnutie. Pridržiava sa znenia Správneho poriadku. Správny poriadok neurčuje záväzným spôsobom prípustnosť konkrétnych dôkazných prostriedkov a ich dôkaznú silu, preto záleží na samom správnom orgáne, akú dôkaznú silu dôkazu v konkrétnom konaní prisúdi. Odvolací orgán zdôrazňuje, že hlavným podkladom rozhodnutia bola kontrola vykonaná inšpektormi SOI dňa 15.03.2017 v prevádzkarni Autobazár HOTCAR, Priemyselná 3, Košice, ako je to uvedené v samotnom odôvodnení rozhodnutia. O zistených skutočnostiach bol spísaný inšpekčný záznam, ktorý ich podrobne opisuje, pri kontrole bol prítomný predajca účastníka konania, ktorý dostal možnosť vyjadriť sa ku skončenej kontrole, toto svoje právo využil, vyjadril sa v tom zmysle, že pri uverejnení inzerátu došlo k administratívnej chybe. Teda hlavným dôkazom bol práve Inšpekčný záznam, ktorý potvrdil porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, konkrétne § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 7 ods. 4 v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) tým, že účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky. V súvislosti s vykonávaním dôkazov odvolací orgán poukazuje na to, že vykonávanie dôkazov patrí správnomu orgánu, ktorý zároveň odmieta tvrdenia o tom, že pri dokazovaní úmyselne či neúmyselne vynechal možnosti dokazovania. Účastník konania taktiež bližšie nešpecifikoval čo znamená, že Inšpektori SOI sa nezaoberali dôkazmi v dostatočnom a potrebnom rozsahu.

Na námietku účastníka konania, že došlo k zlyhaniu ľudského faktoru, čiže ku chybe zamestnanca, a toto nebolo premietnuté do napadnutého rozhodnutia, tak odvolací orgán v tejto súvislosti poukazuje na to, že účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo. Teda účastník konania sa zodpovednosti nemôže zbaviť napríklad vyhlásením že došlo k zlyhaniu ľudského faktoru. Takisto účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákon a zabezpečiť na svojej prevádzke jeho dodržiavanie, rovnako aj zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby sa riadili zákonom pri výkone svojej činnosti. Zamestnanci účastníka konania v súvislosti s plnením povinností boli povinní na prevádzke zachovávať všetky predpisy, ktoré sa vzťahujú k výkonu ich zamestnania.

Návrh na vypočutie zamestnanca účastníka konania považuje odvolací orgán za nedôvodný. Správny poriadok v ustanovení § 34 ods. 3 upravuje, že účastník konania je povinný navrhnúť na podporu svojich tvrdení dôkazy, ktoré sú mu známe a podľa ods. 4 vykonávanie dôkazov patrí správnomu orgánu. Podľa § 34 ods. 5 Správneho poriadku „*Správny orgán hodnotí dôkazy podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti.*“



Správny orgán teda nie je povinný vykonať každý dôkaz, ktorý účastník konania navrhne, lebo je na jeho správnej úvahe, či ten ktorý dôkaz prispeje k zisteniu skutočného stavu veci. Skutkový stav zistený vykonanou kontrolou SOI je nesporný a navrhovaný výsluch zamestnanca účastníka konania by nepriniesol nové skutočnosti. Vypočutie zamestnanca účastníka konania v uvedenej veci by nesplnilo svoj účel, keďže z povahy prešetrovaného prípadu vyplýva jednoznačné porušenie zákonnej povinnosti. Pričom je potrebné poznamenať aj to, že správne konania je prevažne administratívneho charakteru a doplnenie dokazovania o výsluch svedkov (zamestnanca účastníka konania) by bolo neúčelné, nakoľko sa jedná o zamestnancov účastníka konania, ktorí majú s účastníkom konania pracovno - právny vzťah, a teda by ich výpoveď nemusela byť objektívna. V tejto súvislosti odvolací orgán ešte doplňuje, že zamestnanec účastníka konania sa už vyjadril, a to vo forme čestného prehlásenia, kde opisuje ako ku chybe došlo. Z tohto dôvodu ďalšie vypočutie zamestnanca ústnou formou správny orgán nepovažuje za účelné.

Ohľadne odstránenie chyby z vlastnej iniciatívy, krátkeho času trvania tejto chyby a skutočnosti že účastník konania nepatrí k chronickým porušovateľom právnych predpisov, tak to odvolací orgán hodnotí pozitívne. Účastník konania je však povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa počas celej doby vykonávania svojej podnikateľskej činnosti. 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.

V súvislosti s opisom systému nahadzovania údajov do systému klienta, odvolací orgán k tomu uvádza, že je vecou účastníka konania aký systém pri svojej činnosti zvolí, podstatné však je, aby dodržiaval všetky zákonné povinnosti, ktoré mu vyplývajú, v tomto prípade predovšetkým zo zákona o ochrane spotrebiteľa, ako aj z iných zákonov.

Pokiaľ ide o námietku týkajúcu sa výšky uloženej pokuty, tak odvolací orgán uvádza, že pokutu primerane znížil ako aj to, že 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 po znížení 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.

Správny orgán postupoval pri vydávaní prvostupňového rozhodnutia plne v súlade s § 46 Správneho poriadku. Rozhodnutie je v súlade so zákonmi a ostatnými právnymi predpismi. Toto rozhodnutie bolo vydané orgánom na to príslušným, teda Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj. Stav veci bol spoľahlivo zistený vykonanou kontrolou, ktorej zistenia sú zachytené v Inšpekčnom zázname. Rozhodnutie prvostupňového správneho orgánu jednoznačne obsahuje predpísané náležitosti, teda výrok odôvodnenie a poučenie o odvolaní. Odvolací orgán v týchto skutočnostiach nezistil žiadne

pochybenia. O nespoľahlivé zistenie stavu veci tiež nemôže ísť, keďže porušenie povinností účastníka konania bolo riadne zdokumentované v Inšpekčnom zázname, navyše to, že došlo k pochybeniu, účastník konania priznal v podanom odvolaní. Takisto odvolaciemu orgánu nie je zrejmé v čom považuje účastník konania svojvôľu správneho orgánu a porušenie základných práv, keďže postup správneho orgánu sa riadi Správnym poriadkom a postup Inšpektorov zákonom 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. Účastník konania nepredložil žiaden dôkaz, ktorým by vyvrátil skutkový stav popísaný v inšpekčnom zázname. Podľa názoru odvolacieho orgánu účastníkovi konania neboli upreté práva, na ktoré má podľa zákonov nárok.

Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach, uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 15.03.2017. 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 napadnutého rozhodnutia.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona za porušenie povinností 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 povinností, spôsob a následky porušenia povinností.

Pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté na skutočnosť, že údaj o stave odometra motorového vozidla je jeden z najvýznamnejších ukazovateľov, na základe ktorého sa kupujúci rozhoduje či uskutoční obchodnú transakciu a kúpi si motorové vozidlo. Tento údaj preto musí byť uvedený správne. Motorové vozidlá s nižším počtom najazdených kilometrov sa predávajú za vyššiu cenu, a teda spotrebiteľ môže byť poškodený na svojich ekonomických záujmoch. Taktiež v prípade predaja vozidla, ktorý má nesprávne uvedený údaj o prejdenej vzdialenosti, môže prísť k nezákonnému obohateniu predávajúceho, vzhľadom na vyššiu cenu predávaných motorových vozidiel s menším počtom najazdených kilometrov.

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 bolo I. stupňové rozhodnutie zmenené tak, ako je to uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

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

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

Číslo : **SK/0505/99/2017**

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 – **Jana Hulínová, miesto podnikania: Skalité 526, 023 14 Skalité, IČO: 50 426 117**, kontrola vykonaná dňa 16.05.2017 v prevádzkarni – Ambulantný predaj textilu a rozličného tovaru, Mestská športová hala Družba, Rybníková 15, Trnava proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, č. P/0289/02/2017, zo dňa 17.08.2017, 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 **600 EUR, slovom: šesťsto eur**, pre porušenie § 10a ods. 1 písm. k), § 13, § 15 ods. 1 písm. a), b), c), § 16 ods. 1 písm. d) a § 18 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 **zamietla a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, č. P/0289/02/2017, zo dňa 17.08.2017 **potvrdzuje**.

**O d ô v o d n e n i e :**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len SOI) so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Jana Hulínová - peňažnú pokutu vo výške 600,- €, pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 10a ods. 1 písm. k), § 13, § 15 ods. 1 písm. a), b), c), § 16 ods. 1 písm. d) a § 18 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“).

Dňa 16.05.2017 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni účastníka konania Ambulantný predaj textilu a rozličného tovaru, Mestská športová hala Družba, Rybníková 15, Trnava, počas ktorej bolo zistené, že účastník konania neoznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy žiadnym spôsobom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov, porušil povinnosť podľa § 13, v zmysle ktorého ak sa informácie uvedené v § 10a až § 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, porušil povinnosť na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovú dobu určenú pre spotrebiteľa, porušil povinnosť vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobkov, v ktorom je uvedený názov výrobku a porušil povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonaní záručných opráv a umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania odvolanie.

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

Preskúmaním vecí v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania bolo oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov; informácie uvedené v § 10a až § 12 poskytované písomne uvádzať v kodifikovanej podobe štátneho jazyka; na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovú dobu určenú pre spotrebiteľa; vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobkov, v ktorom je uvedený názov výrobku; riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonaní záručných opráv a umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi; čo však účastník konania porušil.

Dňa 16.05.2017 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni účastníka konania Ambulantný predaj textilu a rozličného tovaru, Mestská športová hala Družba, Rybníková 15, Trnava, ktorú v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa prevádzkoval účastník konania. Za účelom preverenia dodržiavania zásad statočnosti pri predaji bol vykonaný kontrolný nákup, do ktorého bol zakúpený aj výrobok: 1 ks sekundové lepidlo RAPID GLUE 2 g á 0,20 €. Poverený zástupca účastníka konania prítomný pri kontrole spotrebiteľovi – inšpektorovi SOI – vydal doklad o kúpe, v ktorom nebol uvedený názov zakúpeného výrobku. Odpredaný výrobok bol označený ako „SPOTREB. TOVAR“. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobkov, v ktorom je uvedený názov výrobku.

Taktiež bolo zistené, že spotrebiteľ – inšpektor SOI nebol pred uzavretím zmluvy (pred uskutočnením kontrolného nákupu) žiadnym spôsobom informovaný o možnosti alternatívneho riešenia sporov, v prevádzkarni sa v čase kontroly nenachádzali informácie o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť 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 sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

Kontrolované predajné miesto v čase kontroly nebolo označené obchodným menom a miestom podnikania fyzickej osoby, menom a priezviskom osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovou dobou určenou pre spotrebiteľa. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 15 ods. 1 písm. a), b), c) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovú dobu určenú pre spotrebiteľa.

V čase kontroly predávajúci neinformoval o podmienkach a spôsobe reklamácie, vrátane údajov, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonaní záručných opráv a na viditeľnom a spotrebiteľovi dostupnom mieste sa v čase kontroly nenachádzal reklamačný poriadok. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonaní záručných opráv a umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Kontrolou výrobkov umiestnených v ponuke pre spotrebiteľa bolo zistené, že na 18 druhoch výrobkov v celkovej hodnote 386,50 € neboli informácie o výrobkoch, návody na používanie a bezpečnostné upozornenia uvedené v štátnom jazyku. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť podľa § 13, v zmysle ktorého, ak sa informácie uvedené v § 10a až § 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

Konkrétne sa jednalo o výrobky a nedostatky:

| Por. č. | Počet [ks] | Výrobok s nedostatkom                                                                                                                                                                                                                                                                        | Cena za ks [€] | Hodnota [€] |
|---------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|
| 1.      | 17         | Osviežovač vzduchu AC CLASS Air Freshener, 300 ml, Made in Turkey<br><b>Nedostatok:</b> Návod na používanie výrobku vrátane bezpečnostných upozornení nachádzajúci sa na balení výrobku sú uvedené v 9 – tich cudzích jazykoch. Návod nie je uvedený v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. | 1,63           | 27,71       |
| 2.      | 14         | OIL CUTTERS Glass &Tile, MTC – NS051, Made in China<br><b>Nedostatok:</b> Návod na používanie výrobku vrátane bezpečnostných upozornení nachádzajúci sa na balení výrobku sú uvedené v anglickom a čínskom jazyku. Návod nie je uvedený v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.              | 0,60           | 8,40        |
| 3.      | 3          | El skúšačka YADITE , NO.88-4, 5 IN 1, Označenie CE, Made in China<br><b>Nedostatok:</b> Návod na používanie výrobku vrátane bezpečnostných upozornení nachádzajúci sa na balení výrobku sú uvedené v 5-tich cudzích jazykoch. Návod nie je uvedený v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.   | 3,50           | 10,50       |
| 4.      | 8          | El skúšačka DIANGONG , NO.88-5, 3 IN 1, Označenie CE, Made in China<br><b>Nedostatok:</b> Návod na používanie výrobku vrátane bezpečnostných upozornení nachádzajúci sa na balení výrobku sú uvedené v 5-tich cudzích jazykoch. Návod nie je uvedený v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. | 3,50           | 28,00       |
| 5.      | 7          | LED Svetidlo AK – 518, Made in China<br><b>Nedostatok:</b> Návod na používanie výrobku vrátane bezpečnostných upozornení nachádzajúci sa na balení výrobku je uvedený v anglickom jazyku. Návod nie je uvedený v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.                                       | 1,63           | 11,41       |

|     |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |      |       |
|-----|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|
| 6.  | 4  | Svetlá na bicykel FF-303, označ. CE, Made in China<br><b>Nedostatok:</b> Návod na používanie výrobku vrátane bezpečnostných upozornení nachádzajúci sa na balení výrobku je uvedený v anglickom jazyku. Návod nie je uvedený v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.             | 3,50 | 14,00 |
| 7.  | 5  | Držiak na toaletný papier, Made in China<br><b>Nedostatok:</b> Návod na montáž držiaku uvedený na balení výrobku je v anglickom jazyku. Návod nie je uvedený v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.                                                                             | 3,28 | 16,40 |
| 8.  | 10 | Stopka dverná JIA BAO, Made in China<br><b>Nedostatok:</b> Informácie o výrobku sú uvedené na jeho balení v anglickom jazyku. Tieto informácie nie sú uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.                                                                            | 2,62 | 26,20 |
| 9.  | 15 | Kovový vešiak na 5kg, Made in P.R.C. ITEM No: 40508, Made in China<br><b>Nedostatok:</b> Návod na montáž výrobku vrátane bezpečnostných upozornení nachádzajúci sa na balení výrobku je uvedený v anglickom jazyku. Návod nie je uvedený v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. | 1,80 | 27,00 |
| 10. | 80 | Sekundové lepidlo HI-TECH SUPER GLUE, Pôvod: neznámy<br><b>Nedostatok:</b> Návod na používanie výrobku vrátane bezpečnostných upozornení nachádzajúci sa na balení výrobku je uvedený v anglickom jazyku. Návod nie je uvedený v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.           | 0,10 | 8,00  |
| 11. | 8  | Ručné svietidlo Hand-pressing Flasch Light, označenie CE, Made in P.R.C.<br><b>Nedostatok:</b> Návod na používanie výrobku nachádzajúci sa na balení výrobku je uvedený v anglickom jazyku. Návod nie je uvedený v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.                         | 1,96 | 15,68 |
| 12. | 5  | Zvonček domový na batérie BAOJI, Model: 203-B, označenie CE, Made in China,<br><b>Nedostatok:</b> Návod na používanie výrobku nachádzajúci sa na balení výrobku je uvedený v anglickom jazyku.                                                                                   | 6,00 | 30,00 |

|                                      |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |               |
|--------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------|
|                                      |    | Návod nie je uvedený v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.                                                                                                                                                                                                                                                           |      |               |
| 13.                                  | 22 | Bref WC POWER AKTIV , 50g, Nr 1 w Polsce, Krajina pôvodu: Poľsko<br><b>Nedostatok:</b> Informácie o výrobku sú uvedené na jeho balení v poľskom jazyku. Tieto informácie nie sú uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.                                                                                        | 0,99 | 21,78         |
| 14.                                  | 8  | Bref WC POWER AKTIV , 50g, Chlorine, Krajina pôvodu: Poľsko<br><b>Nedostatok:</b> Informácie o výrobku sú uvedené na jeho balení v 8 – mich cudzích jazykoch. Tieto informácie nie sú uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.                                                                                  | 1,29 | 10,32         |
| 15.                                  | 12 | Svietidlá na bicykel 2 LED Light set HJ008-2, označenie CE, Made in China<br><b>Nedostatok:</b> Informácie o výrobku sú uvedené na jeho balení v 3 cudzích jazykoch. Tieto informácie nie sú uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.                                                                           | 2,80 | 33,60         |
| 16.                                  | 7  | DOTY rádio BT-32, označenie CE, Made in China<br><b>Nedostatok:</b> Informácie o výrobku sú uvedené na jeho balení v 4 cudzích jazykoch. Tieto informácie nie sú uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.                                                                                                       | 3,50 | 24,50         |
| 17.                                  | 5  | Digital Multimeter Model: DT-830B, označenie CE, Made in China,<br><b>Nedostatok:</b> Návod na používanie výrobku vrátane bezpečnostných upozornení nachádzajúci sa v kartónovom balení výrobku je uvedený v anglickom jazyku. Návod nie je priložený v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.                          | 5,00 | 25,00         |
| 18.                                  | 6  | Nabíjačka batérií- Digital Charger SONGPUS, model: SP-CD12, označenie CE, Made in P.R.C.<br><b>Nedostatok:</b> Návod na používanie výrobku vrátane bezpečnostných upozornení nachádzajúci sa v kartónovom balení výrobku je uvedený v anglickom jazyku. Návod nie je priložený v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. | 8,00 | 48,00         |
| <b>Hodnota spolu - 18 druhov [€]</b> |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      | <b>386,50</b> |

Pri kontrole bolo zistené, že celkom 18 hore uvedených druhov výrobkov v celkovej hodnote 386,50 € nespĺňalo podmienky predaja, preto bolo vydané opatrenie na mieste, ktorým sa ich ďalší predaj až do doby odstránenia nedostatkov zakázal.

V zmysle § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri predaji informovať spotrebiteľa o vlastnostiach predávaného výrobku alebo charaktere poskytovanej služby, o spôsobe použitia, montáže a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia, montáže alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou. Ak je to potrebné s ohľadom na povahu výrobku, spôsob a dobu jeho používania, je predávajúci povinný zabezpečiť, aby tieto informácie zrozumiteľne obsahoval aj priložený písomný návod.

V zmysle § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa musí predávajúci zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania výrobku, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou alebo informáciami podľa osobitných predpisov.

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

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

V podanom odvolaní účastník konania uvádza, že podľa citovaného ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa môže správny orgán udeliť maximálnu výšku pokuty v predmetnom ustanovení, dolná hranica pokuty však nie je ustanovená, z čoho vyplýva, že správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť pokutu aj v symbolickej výške, ak je to vzhľadom na okolnosti dostačujúce. V súlade s demonštratívnym výpočtom aspektov v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, z ktorých je správny orgán povinný vychádzať pri určovaní výšky pokuty je zrejmé, že správny orgán je povinný prihliadať aj na ďalšie podstatné okolnosti vplývajúce na výšku pokuty. Podľa názoru účastníka konania bol správny orgán povinný brať do úvahy pri rozhodovaní o uložení pokuty skutočnosť, že účastník konania je držiteľ preukazu ZŤP a predmetná pokuta bude pre jeho ďalšie podnikanie likvidačná. Takýmto rozhodnutím ide správny orgán proti efektívne nastavenému systému štátu, ktorý sa snaží ľudí so zdravotným postihnutím integrovať do pracovného režimu. Charakter porušených povinností s ohľadom na predmet podnikania, veľkosť prevádzky, výšku nájmu a zdravotný stav účastníka konania nemôže ani v najmenšom odôvodňovať uloženie pokuty vo výške 600 € a teda je rovnako v rozpore s povinnosťou uvedenou v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa. V konaní o uložení pokuty nebolo podľa účastníka konania prihliadnuté ani na to, že doteraz nebol postihnutý za obdobný priestupok a rovnako sa domnieva, že následkom jeho neúmyselného konania nebolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými zákonmi také závažné, aby bol sankcionovaný tak vysokou likvidačnou pokutou. Účastník konania má za to, že správny orgán nepostupoval pri rozhodovaní o výške pokuty za predmetné porušenie povinností správne, nedostatočne aplikoval ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa a z toho dôvodu je potrebné napadnuté rozhodnutie považovať vo výroku o výške pokuty za nezákonné. Žiada, aby bolo rozhodnutie zrušené. V prípade, ak odvolací orgán nevezme námietky účastníka konania v odvolaní do úvahy a vyhodnotí dôvodnosť pokuty, navrhuje, aby bol účastník konania zaviazaný splácať predmetnú sumu v mesačných splátkach.

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 zdôrazňuje, že počas kontroly boli v prevádzkarni zistené viaceré pochybenia zákona o ochrane spotrebiteľa. V zmysle § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa má predávajúci jednoznačne stanovené povinnosti – predávajúci je povinný 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), čo však účastník konania ako predávajúci nevykonával a pred uzavretím zmluvy (pred uskutočnením kontrolného nákupu) spotrebiteľa žiadnym spôsobom neinformoval o možnosti alternatívneho riešenia sporov. Ďalej bolo počas kontroly zistené, že i keď po vykonanom kontrolnom nákupe vydal účastník konania spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, absentoval v ňom názov výrobku a došlo tak k porušeniu § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa. V prevádzkarni spotrebiteľa bolo tiež zistené, že na 18 druhoch tovaru v celkovej hodnote 386,50 € neboli informácie o výrobkoch, návody na používanie a bezpečnostné upozornenia uvedené v štátnom jazyku, čo bolo v rozpore s ustanovením § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa. Počas kontroly prevádzkarne bolo tiež zistené, že predajné miesto nebolo označené obchodným menom a miestom podnikania fyzickej osoby, menom a priezviskom osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovou dobou určenou pre spotrebiteľa, čím došlo k porušeniu ustanovenia § 15 ods. 1 písm. a), b) a c) zákona o ochrane spotrebiteľa. Nakoniec v čase kontroly účastník konania ako predávajúci neinformoval o podmienkach a spôsobe reklamácie, vrátane údajov, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonaní záručných opráv a na viditeľnom a spotrebiteľovi dostupnom mieste sa v čase kontroly nenachádzal reklamačný poriadok. Účastník konania sa k vyššie uvedeným porušeniam v podanom odvolaní nevyjadril a namietal len výšku pokuty a spôsob jej určovania. Pre správny i odvolací orgán je dôležitý skutkový stav zistený počas kontroly, teda nesúlad skutočného stavu v prevádzke účastníka konania so stavom vyžadovaným podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania na základe vyššie uvedených skutočností preto plne zodpovedá za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly SOI, a to bez ohľadu na dôvody a skutočnosti, ktoré uviedol vo svojom odvolaní. Nie je možné prehliadnuť skutočnosť, že účastník konania nedodržiaval povinnosti jemu stanovené zákonom o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán má za to, že skutkový stav bol spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť nepochybne preukázaná.

Charakter protiprávneho konania, rozsah zisteného porušenia povinnosti, ako aj možné následky, ktoré spočívajú v tom, že účastník konania neoznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy žiadnym spôsobom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov, porušil povinnosť podľa § 13, v zmysle ktorého ak sa informácie uvedené v § 10a až § 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, porušil povinnosť na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovú dobu určenú pre spotrebiteľa, porušil povinnosť vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobkov, v ktorom je uvedený názov výrobku a porušil povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonaní záručných opráv a umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, odôvodňujú uloženie pokuty vo výške určenej v rozhodnutí inšpektorátu SOI. Povinnosti vyplývajúce z § 10a ods. 1 písm. k), § 13, § 15 ods. 1 písm. a), b), c), § 16 ods. 1 písm. d) a § 18 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 600 € nie je

vzhľadom na hornú hranicu sadzby represívna, naďalej plní preventívnu funkciu a zodpovedá aplikačnej praxi v zmysle účastníkom konania porušených zákonných povinností. Námieta účastníka konania spočívajúca v uložení symbolickej pokuty by nenaplnilo preventívny charakter uloženia pokuty. 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 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. Správny orgán nezistil v odvolacom konaní dôvod na zrušenie alebo zmenu napadnutého rozhodnutia.

Odvolací orgán v prípade požiadavky účastníka konania na možnosť úhrady pokuty formou splátkového kalendára uvádza, že odvolanie v tejto časti bude postúpené na vybavenie Odboru vymáhania pohľadávok Ústredného inšpektorátu SOI, ktorý sa uvedenou požiadavkou bude zaoberať samostatne.

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.

Zo strany správneho orgánu bolo pri určovaní pokuty prihliadnuté na skutočnosť, že nedošlo zo strany účastníka konania k informovaniu o alternatívnom riešení sporov žiadnym spôsobom. 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. Pri určovaní výšky pokuty prihliadal správny orgán na to, že v zmysle ust. § 13 – ak sa informácie uvedené v § 10a až 12 zákona o ochrane spotrebiteľa poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka a nesplnením tejto povinnosti môže byť spotrebiteľ vážne poškodený na majetku. Predávajúci musí zabezpečiť dodržanie povinnosti vzhľadom na to, že porušenie danej povinnosti môže mať pre spotrebiteľa ekonomický dosah. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal na to, že účastník konania nezabezpečil, aby na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne bolo uvedené obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzková doba určená pre spotrebiteľa, ktorá zabezpečuje pre spotrebiteľa údaje potrebné pre možné uplatnenie reklamácie kúpeného výrobku alebo poskytnutej služby. Doklad o kúpe výrobku je pre spotrebiteľa v mnohých prípadoch jediným hmotným dôkazom preukazujúcim existenciu kúpy výrobku u predávajúceho, na základe ktorého možno uplatňovať reklamáciu a v prípade chýbajúceho údaj ako je názov výrobku, je spotrebiteľ v prípade uplatňovania jeho práv zjavne znevýhodnený. V prípade absencie reklamačného poriadku v prevádzke účastníka konania 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 pri určovaní výšky pokuty bral do úvahy skutočnosť, že predávajúci, ktorý spotrebiteľovi predáva výrobky alebo poskytuje služby, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov alebo poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami. Z hľadiska možných následkov považujeme uloženú pokutu za viac ako primeranú.

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-02890217.

**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/0489/99/2017

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 – **Internet Mall Slovakia s.r.o., sídlo: Galvaniho 6, 821 04 Bratislava – mestská časť Ružinov, IČO: 35 950 226**, kontrola prevádzkovateľa internetového obchodu [www.mall.sk](http://www.mall.sk) vykonaná dňa 22.07.2016 a došetrenie dňa 05.10.2016 v sídle účastníka konania: Galvaniho 6, 821 04 Bratislava - mestská časť Ružinov, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, č. P/0279/01/2016, zo dňa 24.07.2017, 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 **700 EUR, slovom: sedemsto eur**, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 písm. a) a § 8 ods. 1 písm. d) 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 Bratislave pre Bratislavský kraj, č. P/0279/01/2016, zo dňa 24.07.2017, **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 – Internet Mall Slovakia s.r.o. - peňažnú pokutu vo výške 700,- €, pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI bola dňa 22.07.2016 s došetrením dňa 05.10.2016 vykonaná kontrola prevádzkovateľa internetového obchodu [www.mall.sk](http://www.mall.sk) v sídle účastníka konania: Galvaniho 6, 821 04 Bratislava - mestská časť Ružinov, pri ktorej bolo zistené porušenie zákazu používania nekalej obchodnej praktiky, a to klamlivým konaním vo vzťahu k cene výrobku, ktoré bolo spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil a je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa.

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 nekalú obchodnú praktiku, a to klamlivým konaním vo vzťahu k cene výrobku, ktoré bolo spôsobilé uviesť

spotrebiteľ a do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil a je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa; čo účastník konania porušil.

Inšpektormi SOI bola dňa 22.07.2016 s došetrením dňa 05.10.2016 vykonaná kontrola prevádzkovateľa internetového obchodu [www.mall.sk](http://www.mall.sk) v sídle účastníka konania: Galvaniho 6, 821 04 Bratislava - mestská časť Ružinov na základe podnetu spotrebiteľa č. 655/2016 zo dňa 06.07.2016. V súvislosti s kontrolou vykonanou dňa 22.07.2016 a dňa 05.10.2016, na základe predložených dokladov a s prihliadnutím na vyjadrenie prevádzkového manažéra v liste zo dňa 04.08.2016 označenom ako „Stanovisko k podnetu spotrebiteľa 655/2016“ bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vo svojom obchodnom oznámení s výberom produktov z ponuky MALL.SK „Leto v znamení extrémnych horúčav“ (zasielanom prostredníctvom e-mailu dňa 26.06.2016 registrovaným zákazníkom), s uvedením, že uvedené ceny sú vrátane DPH a platia do 03.07.2016 alebo do vypredania zásob, uvádzal akciovú ponuku na výrobok *stroj na výrobu ľadu GUZZANTI GZ 120*, ktorý bol označený pôvodnou predajnou cenou vo výške 84,90 €, zľavou vo výške -21 % a akciovou predajnou cenou vo výške 63,- €, pričom skutočná predajná cena výrobku *stroj na výrobu ľadu GUZZANTI GZ 120* bola v období od 26.06.2016 do 03.07.2016 vo výške až 144,- €, o čom svedčí účastníkom konania doložená história predajnej ceny predmetného výrobku („material“ 746361) od zalistovania 19.02.2015 do 03.08.2016, z ktorej vyplýva, že predajná cena výrobku od 26.06.2016 do 03.07.2016 bola vo výške 144,- €. Z uvedeného vyplýva, že informácia o cene, ktorá bola uvedená v obchodnom oznámení účastníka konania, vzbudzovala dojem, že cena je nižšia ako skutočná cena, t.j. predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobku, ktorá bola spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz používania nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene výrobku, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

Účastník konania podal odvolanie z dôvodu, že rozhodnutie správneho orgánu vychádza z nesprávneho právneho a skutkového posúdenia veci, z čoho vyplýva i nespravodlivé rozhodnutie o uložení pokuty vo výške 700 €. Rozhodnutiu správneho orgánu o uložení pokuty predchádzala kontrola v súvislosti s podnetom spotrebiteľa č. 655/2016 a následne malo dôjsť k zisteniu, že účastník konania v obchodnom oznámení zasielanom e-mailom registrovaným zákazníkom uvádzal akciovú ponuku na tovar: stroj a výrobu ľadu GUZZANTI GZ 120 (ďalej len „tovar“), ktorý bol označený pôvodnou predajnou cenou vo výške 63 €, pričom skutočná cena tovaru bol v období od 26.06.2016 do 03.07.2016 vo výške až 144 €, pričom mal takto v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzať nesprávnu resp. nepravdivú informáciu o cene výrobku, ktorá bola spôsobilá spotrebiteľa viesť do omylu a mať za následok, že urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím mal porušiť zákaz používania nekalých obchodných praktík. Účastník konania k podnetu spotrebiteľa uvádza, že je pravdou, že dňa 26.06.2016 zaslal email registrovaným zákazníkom a v ponuke sa nachádzal tovar s cenou 63 €. Táto cena bola uvedená omylom, avšak stalo sa tak v dôsledku systémovej chyby. Napriek tomu kontrolovaný subjekt opätovne zdôrazňuje, že na základe tohto pochybenia nenastali žiadne vážne následky ani uvádzanie spotrebiteľa do omylu, keďže správna cena (144 €) sa zobrazila hneď po kliknutí na baner a presmerovaní na stránku produktu. Spotrebiteľ

tak nemohol byť uvedený do omylu, tak ako to uvádza správny orgán, keďže ešte pred vykonaním obchodnej transakcie si bol vedomý skutočnej ceny tovaru. Účastník konania tiež na konci obchodného oznámenia informoval zákazníkov o podmienkach platnosti ponuky a uvedených cien: „*Uvedené ceny sú vrátane DPH a platia do 03.07.2016 alebo do vypredania zásob. Zmena cien vyhradená. Aktuálne ceny nájdete vždy na [www.MALL.sk](http://www.MALL.sk). Táto akciová ponuka je rozosielaná registrovaným zákazníkom nákupnej galérie MALL.sk. Podmienky použitia zľavových kódov a akciových kupónov nájdete na <http://www.mall.sk/zlavove-poukazy>“.* Z uvedeného jasne vyplýva, že uvedená cena sa môže zmeniť a aktuálne platná cena je uvedená pri každom produkte na stránke [www.mall-sk](http://www.mall-sk). Aj keď účastníka konania pochybenie mrzí, ako už uviedol, k žiadnym vážnym následkom nedošlo a spotrebiteľ bol o skutočnej cene tovaru riadne informovaný ešte pred jeho rozhodnutím urobiť obchodnú transakciu. Na základe uvedených skutočností preto zastáva účastník konania názor, že je okrem iného predmetné rozhodnutie nepreskúmateľné, nakoľko prvostupňový orgán nesprávne posúdil skutkový stav a právny stav veci a rozhodnutie by malo byť zrušené. Vzhľadom na vyššie uvedené a to najmä, že úmyslom kontrolovaného subjektu nebolo porušovať zákon, pričom z jeho strany k žiadnemu nedošlo, namieta výšku uloženého pokuty 700 €. Napriek tomu, že SOI vo svojom rozhodnutí odôvodnila výšku pokuty jednak charakterom, závažnosťou, spôsobom a následkami porušenia povinnosti, žiadne závažné následky nenastali a teda účastník konania považuje udelenú pokutu za neprimerane vysokú, čo je v rozpore s ustanovením § 25 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý správne orgánu prikazuje pri určení výšky pokuty prihliadnuť najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Na podklade vyššie uvedených skutočností účastník konania navrhuje, aby odvolací orgán preskúmal postup a rozhodnutie správneho orgánu a aby v zmysle § 59 ods. 2 Správneho poriadku rozhodnutie zrušil a ak by sa eventuálne preukázalo porušenie zákona zo strany účastníka konania, navrhuje, aby odvolací orgán znížil pokutu uloženú správnym orgánom.

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 zdôrazňuje, že v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa má predávajúci jednoznačne stanovené povinnosti a nesmie porušiť zákaz používania nekalej obchodnej praktiky, a to klamlivým konaním vo vzťahu k cene výrobku, ktoré bolo spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil a je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa. Účastník konania vo svojom odvolaní sám potvrdil, že je pravdou, že dňa 26.06.2016 zaslal email registrovaným zákazníkom a v ponuke sa nachádzal tovar s cenou 63 €. Uviedol, že táto cena bola uvedená omylom v dôsledku systémovej chyby, avšak odvolací orgán k tomuto uvádza, že účastník konania uviedol iba príčinu vzniku danej skutočnosti, ktorá však nie je dôvodom neplnenia zákonom stanovenej povinnosti. Uvedený argument je subjektívnou skutočnosťou, ktorá nezabavuje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona. Predmetná ponuka s uvedenou cenou v obchodnom oznámení účastníka konania zasielaná prostredníctvom e-mailu registrovaným zákazníkom bola dôvodom, prečo samotného spotrebiteľa ponuka zaujala a zároveň bola i príčinou podania podnetu z jeho strany. Cena tovaru, je rozhodujúcim faktorom, ktorý ovplyvňuje záujem spotrebiteľa ohľadom kúpy tovaru. K námietke účastníka konania ohľadom nezohľadnenia, že spotrebiteľ poznal správnu cenu pred odoslaním objednávky odvolací orgán uvádza, že zo strany účastníka konania išlo o použitie nekalej obchodnej praktiky, ktoré sú zakázané pred,



počas aj po vykonaní obchodnej transakcie, čiže je irelevantné, že spotrebiteľ poznal skutočnú cenu zájazdu ešte pred odoslaním objednávky. Odvolací orgán podobne ako správny orgán k obhajobe prvostupňového rozhodnutia uvádza, že rozhodnutím o obchodnej transakcii pritom nie je len rozhodnutie o tom, či kúpiť, alebo nekúpiť určitý výrobok, ale takisto rozhodnutie, ktoré priamo s týmto rozhodnutím súvisí, teda aj rozhodnutie navštíviť obchod, a to nielen kamennú prevádzku, ale aj internetový obchod, nakoľko s týmto sa spája napríklad možné čerpanie dát spotrebiteľov za účelom bližšieho oboznámenia sa s ponukou účastníka konania, prípadne objednania výrobku u účastníka konania (uvedené je teda osobitne relevantné v prípadoch, ak spotrebiteľ má v rámci predplatených balíkov služieb obmedzené množstvo prenesených dát). Samotný pojem „rozhodnutie o obchodnej transakcii“ treba interpretovať široko. Akékoľvek rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či a za akých podmienok výrobok kúpi, aj podľa rozhodovacej praxe Súdneho dvora zahrňuje nielen rozhodnutie kúpiť či nekúpiť určitý výrobok, ale takisto aj rozhodnutie, ktoré s týmto rozhodnutím priamo súvisí, napr. rozhodnutie navštíviť obchod (rozsudok Súdneho dvora z 19.12.2013 vo veci C-281/12). Ku skutočnosti, že účastník konania navyše na konci obchodného oznámenia informoval zákazníkov o podmienkach platnosti ponuky a uvedených cien, v zmysle ktorého je zmena cien vyhradená a aktuálne ceny nájdú vždy na internetovej stránke účastníka konania [www.mall.sk](http://www.mall.sk), orgán dozoru uvádza, že uvedené nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona a je v danom prípade právne irelevantné. Nie je možné prehliadnuť skutočnosť, že účastník konania nedodrжал povinnosti jemu stanovené zákonom o ochrane spotrebiteľa. Zároveň je potrebné tiež poukázať na to, že na tento protiprávny stav bol správny orgán upozornený spotrebiteľom, pričom jeho opodstatnenosť bola vykonanou kontrolou preukázaná. Porušenie uvedenej povinnosti nemožno považovať za zanedbateľné, a to vzhľadom na používanie nekalých obchodných praktík, ktoré vedú podstatne ovplyvniť kvalifikované rozhodnutie spotrebiteľa. Odvolací orgán má za to, že skutkový stav bol spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť nepochybné preukázaná.

Charakter protiprávneho konania, rozsah zisteného porušenia povinnosti, ako aj možné následky, ktoré spočívajú v tom, že účastník konania porušil zákaz používania nekalej obchodnej praktiky, a to klamlivým konaním vo vzťahu k cene výrobku, ktoré bolo spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil a je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, odôvodňujú uloženie pokuty vo výške určenej v rozhodnutí inšpektorátu SOI. Povinnosti vyplývajúce z § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) 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 všetky skutočnosti majúce vplyv na zistený skutkový stav. 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 to, že účastník konania používal nekalé obchodné praktiky, ktorým zásadne ovplyvňoval rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii. 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 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 používanie nekalých obchodných praktík zo strany účastníka konania vnáša značnú nerovnováhu vo vzťahu k spotrebiteľovi, ktorý v dôsledku toho môže učiniť rozhodnutie o obchodnej transakcii a sú tak zároveň ohrozené ekonomické záujmy spotrebiteľa. Uvedené zákonné povinnosti účastník konania nesplnil a z hľadiska možných následkov považujeme uloženú pokutu za viac ako primeranú.

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-02790116.

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

Číslo : **SK/0478/99/2017**

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 – **Ján Kostičák, miesto podnikania: Nižná Rybnica 73, 073 01 Nižná Rybnica, IČO: 11 957 689**, kontrola internetového obchodu [www.gartex.sk](http://www.gartex.sk) začatá dňa 17.03.2017 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice a ukončená dňa 05.04.2017 v sídle prevádzkarne kontrolovaného subjektu na adrese Štefánikova 35, Sobrance, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. P/0148/08/17 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 **1 300,- EUR, slovom: jedentisícristo eur**, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4 v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) a g), § 4 ods. 2 písm. c) vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie § 3 ods. 1 písm. c), h), l) a t) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

**r o z h o d o l :**

Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamieta a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. P/0148/08/17 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 Košiciach pre Košický kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Ján Kostičák - peňažnú pokutu vo výške 1 300,- €, pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4 v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) a g), § 4 ods. 2 písm. c) 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“) a pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 3 ods. 1 písm. c), h), l) a t) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“).

Inšpektormi SOI bola dňa 17.03.2017 začatá kontrola internetového obchodu [www.gartex.sk](http://www.gartex.sk) v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice, ktorá bola ukončená dňa 05.04.2017 v sídle prevádzkarne kontrolovaného subjektu na adrese Štefánikova 35, Sobrance prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanej osobe. Predmetná kontrola inšpektormi SOI bola zameraná na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa č. 201/17, na dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z. z., zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o elektronickom obchode“),

zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“). Predmetnou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil zákaz: ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa; používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách; používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; účastník konania pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku žiadnym spôsobom neinformoval spotrebiteľa o svojom telefónnom čísle; neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; neoznámil spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu; neoznámil spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Proti tomuto rozhodnutiu účastník konania podal odvolanie.

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

Preskúmaním veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania bolo neukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; neupierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa; nepoužívať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; poskytnúť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku informáciu o svojom telefónnom čísle; poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; oznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu; oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Pri výkone kontroly dňa 17.03.2017 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj boli zo strany inšpektorov SOI stiahnuté a vytlačené podklady z internetovej stránky [www.gartex.sk](http://www.gartex.sk): Úvodná stránka (príloha č. 1), Napíšte nám (príloha č. 2), Kontakty (príloha č. 3), Gartex family (príloha č. 4), Obchodné podmienky (príloha č. 5) (ďalej len „OP“), Nákupný košík (príloha č. 6). Účastníkovi konania bolo oznámené začatie kontroly elektronickou poštou dňa 17.03.2017, kedy bolo zároveň požadované predloženie 3 rôznych zmlúv uzatvorených so spotrebiteľmi (príloha č. 7).

Kontrolou obsahu OP bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko na stránke [www.gartex.sk](http://www.gartex.sk) v článku 6. „Kúpna cena a platobné podmienky“ v bode 7. a v článku 9. „Zodpovednosť za vady, záruka, reklamačné podmienky“ v bode 4. boli uvedené podmienky, ktorými účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť nad rámec zákona v nasledovnom znení, a to:

#### **Článok 6.**

##### **Kúpna cena a platobné podmienky**

7. „V prípade, ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy pred zaplatením celej kúpnej ceny, zmluvné strany sa dohodli, že zaplatená záloha na kúpnu cenu sa započíta v celej výške na zmluvnú pokutu, ak v kúpnej zmluve nie je dohodnuté inak“.

Vo vyššie uvedenom článku OP ide o ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko v zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014

Z. z., ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, pričom v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

#### **Článok 9.**

##### **Zodpovednosť za vady, záruka, reklamačné podmienky**

4. „... V prípade, že reklamovaná vada bola spôsobená zákazníkom – poškodením výrobku, nevhodným používaním alebo nevhodnou manipuláciou, zákazník je povinný nahradiť predávajúcemu všetky náklady spojené s vybavením reklamácie“.

Uvedenú podmienku tiež možno klasifikovať ako ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko v zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Zároveň podľa § 598 Občianskeho zákonníka (ďalej len „OZ“) má kupujúci právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady. Na základe vyššie uvedeného má teda odvolací orgán za to, že predávajúci nie je oprávnený vyžadovať úhradu nákladov spojených s uplatnením reklamácie.

Uvedenými podmienkami, ktorými predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri kontrole všeobecných informačných povinností, ktoré je v zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona o elektronickom obchode poskytovateľ služieb povinný príjemcovi služieb na elektronickom zariadení poskytnúť, inšpektori SOI zistili, že na internetovej stránke [www.gartex.sk](http://www.gartex.sk) chýbala informácia o názve a adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť účastníka konania ako poskytovateľa služieb podlieha.

Na základe uvedeného účastník konania porušil zákaz predávajúceho upierať práva spotrebiteľa podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde je upravené právo spotrebiteľa na informácie. Tým účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou obsahu OP účastníka konania bolo zároveň zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania, nakoľko v OP na stránke [www.gartex.sk](http://www.gartex.sk) v článku 5. „Dodacie podmienky a náklady na dodanie tovaru“ v bode 7. a v článku 8. „Poučenie o práve zákazníka odstúpiť od zmluvy“ v bode 1. boli uvedené podmienky, ktoré boli vyhodnotené ako spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahujú nesprávne informácie, a preto sú nepravdivé, resp. môžu viesť priemerného spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k rozsahu záväzkov predávajúceho a právu spotrebiteľa v nasledovnom znení, a to:

#### **Článok 5.**

##### **Dodacie podmienky a náklady na dodanie tovaru**

7. „Váha, rozmery a ostatné údaje o tovare obsiahnuté v katalógoch, prospektoch a iných písomnostiach predávajúceho umiestnenými na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho sú nezáväznými údajmi“.

Predmetná podmienka je v rozpore s ustanovením § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého sa obchodná praktika 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 uvedené údaje patria medzi hlavné znaky výrobku, ktoré sú nevyhnutné pre kvalifikované rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii. Tieto údaje musia byť konkrétne a záväzné, nakoľko na základe nich sa spotrebiteľ rozhoduje o kúpe daného výrobku. Poskytnutie nezáväzných údajov, tak ako to uvádza účastník konania vo svojich OP, je spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. V zmysle ustanovenia § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná hlavné vlastnosti tovaru v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru. Zo strany predávajúceho ide teda o klamlivé konanie v zmysle § 8 ods. 1 písm. b) v nadväznosti na § 7 ods. 1 a ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

#### **Článok 8.**

##### **Poučenie o práve zákazníka odstúpiť od zmluvy**

1. „Zákazník má právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru v zmysle § 12 zákona č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri *powwww.gartex.sk*ovom a zásielkovom predaji.

... V prípade, že zákazník svoje právo odstúpiť od zmluvy uplatní, vráti tovar spoločnosti Ján Kostičák osobne najneskôr do 7 dní odo dňa, keď svoje právo odstúpiť od zmluvy uplatnil.

... Spoločnosť Ján Kostičák sa zaväzuje vrátiť zákazníkovi do 15 dní odo dňa jeho odstúpenia od zmluvy cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, ktorý uhradil, vrátane nákladov, ktoré zákazník vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru“.

Predmetná podmienka vykazuje znaky nekalej obchodnej praxe v zmysle § 8 ods. 1 písm. g) zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého sa obchodná praktika 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 právu spotrebiteľa vráťane práva na výmenu dodaného produktu alebo vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu alebo k rizikám, ktorým môže byť vystavený. Uvedené podmienky sú v rozpore s ustanovením § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., podľa ktorého, ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Vyššie uvedené podmienky sú taktiež v rozpore s ustanovením § 10 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., podľa ktorého spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Uvedené podmienky sú v rozpore aj s ustanovením § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Účastník konania zároveň spotrebiteľa informoval o neplatnom právnom predpise, t. j. o zákone č. 108/2000 Z. z., ktorý

však bol zrušený a nahradil ho zákon č. 102/2014 Z. z.. Zo strany predávajúceho ide opätovne o klamlivé konanie v zmysle § 8 ods. 1 písm. g) v nadväznosti na § 7 ods. 1 a ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Uvedením podmienok, ktoré boli vyhodnotené ako spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahujú nesprávne informácie, a preto sú nepravdivé, resp. môžu viesť spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k rozsahu záväzkov predávajúceho a právu spotrebiteľa, účastník konania porušil ustanovenie § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4 v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) a g) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou obsahu OP účastníka konania bolo ďalej zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko na stránke [www.gartex.sk](http://www.gartex.sk) boli v článku 5. „Dodacie podmienky a náklady na dodanie tovaru“ v bode 3. a v článku 9. „Zodpovednosť za vady, záruka, reklamačné podmienky“ v bode 3. uvedené neprijateľné podmienky, ktoré spôsobujú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v nasledovnom znení, a to:

#### **Článok 5.**

##### **Dodacie podmienky a náklady na dodanie tovaru**

3. „... V prípade, ak dôjde k omeškaniu dodania tovaru zo strany predávajúceho, predávajúci je oprávnený jednostranne predĺžiť lehotu na dodanie tovaru, a to aj opakovane, o čom predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie“.

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko predmetná podmienka vykazuje rozpor s ustanovením § 53 ods. 4 písm. i) OZ, podľa ktorého sa považujú za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve aj ustanovenia, ktoré umožňujú dodávateľovi jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve. Lehota dodania tovaru je podstatnou podmienkou zmluvy a jej zmenu si predávajúci nemôže vyhradiť bez možnosti odstúpenia od zmluvy kupujúcim.

#### **Článok 9.**

##### **Zodpovednosť za vady, záruka, reklamačné podmienky**

3. „Zákazník si tovar musí vizuálne skontrolovať ihneď pri a po prevzatí. ... Neskoršie reklamácie tohto charakteru nebudú akceptované s ohľadom na reklamačné podmienky prepravcu“.

Uvedená podmienka bola taktiež vyhodnotená ako neprijateľná, keďže je spôsobilá založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) OZ). V zmysle § 619 ods. 2 OZ ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe, ktorá je podľa § 620 ods. 1 OZ 24 mesiacov. Na základe uvedeného predávajúci zodpovedá za vady predanej veci od jej prevzatia kupujúcim, a to počas trvania celej záručnej doby. V zmysle § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa má každý spotrebiteľ právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa. Predmetnou podmienkou zároveň účastník konania upieral spotrebiteľom právo na uplatnenie reklamácie.

Uvedené podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím bol porušený § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Po preverení obsahu a rozsahu informácií poskytovaných spotrebiteľom pred uzavretím zmluvy na diaľku bolo zistené, že účastník konania si nesplnil povinnosť jasne a zrozumiteľne

oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku informáciu o svojom telefónnom čísle, keď na internetovej stránke účastníka konania [www.gartex.sk](http://www.gartex.sk) sa nenachádzalo telefónne číslo predávajúceho. Tým účastník konania konal v rozpore s povinnosťami, ktoré mu vyplývajú z § 3 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z..

Posúdením predložených OP bolo ďalej zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., čím porušil ustanovenie § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z..

Posúdením predložených materiálov bolo tiež zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, predtým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľa nepoučil o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu, keď na internetovej stránke účastníka konania [www.gartex.sk](http://www.gartex.sk) sa žiadnym spôsobom nenachádzalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu. Týmto konaním účastník konania porušil ustanovenie § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z..

Kontrolou obsahu OP účastníka konania bolo taktiež zistené, že účastník konania si nesplnil povinnosť jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď účastník konania na internetovej stránke [www.gartex.sk](http://www.gartex.sk) neoznámil spotrebiteľovi žiadnym spôsobom informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov. Účastník konania taktiež neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Tým účastník konania konal v rozpore s povinnosťami, ktoré mu vyplývajú z § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z..

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 podniká v oblasti služieb už od roku 1992 a posledné roky podniká aj v oblasti obchodu. Účastník konania ďalej uviedol, že keď jeho syn ostal v novembri bez práce, prišiel za ním s prosbou, či by nemohol vyskúšať spustiť internetový obchod. Účastník konania taktiež uvádza, že za necelý mesiac fungovania internetového obchodu bola jeho investícia určite nie menej ako 500,- € a prínos bol len pár halierových faktúr. Účastník konania poznamenal, že ho oslovili aj internetoví zákazníci, ktorí potrebovali poradiť a on im rád poradil, nakoľko celé roky svojho podnikania sa snaží vychádzať zákazníkom v ústrety. Účastník konania uviedol, že mu z celej tejto záležitosti vychádza nasledovné: prepustil svojho zamestnanca, ktorý mal jeho neskutočnú dôveru. Podľa vyjadrenia účastníka konania túto dôveru využíval zamestnanec vo svoj prospech, keďže obral účastníka konania za tie roky o pár desiatok tisíc eur. Účastník konania uviedol, že keď nashromaždil dôkazy proti zamestnancovi, tento dostal hodinovú výpoveď a keďže presne vedel o každom kroku rodiny účastníka konania, mieril presne. Podľa vyjadrenia účastníka konania internetový obchod fungoval cca 2 – 3 týždne a od marca 2017 je zrušený. Syn účastníka konania si našiel prácu v Bratislave a účastník konania, ktorý má pár rokov pred dôchodkom rozmýšľa nad tým, že prepustí zamestnancov a zaeviduje sa na úrade práce. Účastník konania taktiež uvádza, že ešte aj Štatistickému úradu Slovenskej republiky v Bratislave bude musieť objasniť, z akého dôvodu prepustil zamestnancov. S poukazom na uvedené má účastník konania za to, že udelená pokuta je vzhľadom na krátkosť trvania celého internetového obchodu neprijateľná a nepochopiteľná. Účastník konania pripojil k odvolaniu aj

kópiu prerokovania úmyselnej škody s bývalým zamestnancom. Zároveň v prílohe k odvolaniu účastník konania pripojil kópiu listu, ktorý zasielal právny zástupca účastníka konania Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj ešte v roku 2012. Uvedený list však zostal bez odpovede a aj bez vyriešenia.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zrušenie rozhodnutia a ani na prehodnotenie výšky uloženej pokuty. Čo sa týka skutočností uvedených v odvolaní účastníka konania, odvolací orgán vyhodnotil tvrdenia účastníka konania ako právne bezpredmetné a subjektívne, ktoré ho nezbavujú zodpovednosti za kontrolou presne a spoľahlivo zistené porušenie zákona. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa a so zákonom č. 102/2014 Z. z.. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania za nesplnenie povinností účastníka konania vyplývajúcich z § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4 v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) a g), § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa a z § 3 ods. 1 písm. c), h), l) a t) zákona č. 102/2014 Z. z.. Zároveň po preskúmaní obsahu napadnutého rozhodnutia odvolací orgán zistil, že správny orgán prvého stupňa sa dostatočným spôsobom vyrovnal s tvrdeniami účastníka konania, ktoré vyplývali z obsahu daného administratívneho spisu.

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

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **„predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3“**.

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

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

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

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

Podľa § 8 ods. 1 písm. g) zákona o ochrane spotrebiteľa **„obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vráťane práva na výmenu dodaného produktu alebo vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu alebo k rizikám, ktorým môže byť vystavený“**.

Podľa § 3 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z. „**predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má**“.

Podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z., „**predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3**“.

Podľa § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z. „**predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu**“.

Podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., „**predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu**“.

Predmetom kontroly SOI je porovnávanie zisteného stavu so stavom požadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je SOI oprávnená kontrolovať. Postup inšpektorov SOI pri výkone kontrolnej činnosti vrátane pôsobnosti SOI a oprávnení inšpektorov SOI, upravuje zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, ktorý bol podľa názoru odvolacieho orgánu pri výkone kontroly v priestoroch Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj dňa 17.03.2017 dodržaný. Kontrola inšpektorov SOI spočívala v porovnaní zisteného skutkového stavu so stavom predpísaným, t. j. ustanoveným všeobecne záväznými právnymi predpismi a osobitnými predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa. Vyhotovením tohto porovnania bol výsledok kontroly, teda inšpekčný záznam, z ktorého bolo zrejmé zameranie kontroly, ako aj zistený skutkový stav. Inšpektori spísali inšpekčný záznam z vykonanej kontroly, postupovali pri kontrole v súlade s platnými právnymi predpismi, vychádzali len z vlastných zistení, objektívne zistili a posúdili skutkový stav, k osobe prítomnej pri kontrole sa správali nepredpojaté a korektne. Zároveň bol kontrolovanej osobe v rámci inšpekčného záznamu po oboznámení sa s jeho obsahom poskytnutý aj priestor na vyjadrenie sa k zistenému skutkovému stavu vo forme vysvetlivky k inšpekčnému záznamu. V predmetnej vysvetlivke kontrolovaná osoba uviedla, že: „*Internetový obchod od 27.3.2017 nie je funkčný, bude aktívny do 9.5.2017, ale nie pre zákazníkov, len kvôli zmluve. Obchod fungoval cca 3 týždne a vybavili sme 7 objednávok, obchod zriadil syn, ktorý nemal prácu, ale už to nie je aktuálne, našiel si inú prácu*“.



Niektoré z informácií, ktoré boli v danom prípade opomenuté zo strany účastníka konania, sú spotrebiteľmi zohľadňované v štádiu pred uzatvorením obchodnej transakcie, prípadne majú význam pre uplatňovanie si práv spotrebiteľa zo zmluvného vzťahu až po zakúpení výrobku. Pre posúdenie celého prípadu je rozhodujúce, že došlo k porušeniu povinností uvedených v zákone o ochrane spotrebiteľa a v zákone č. 102/2014 Z. z., ako aj charakter informácií, ktoré spotrebiteľovi neboli poskytnuté vôbec, príp. boli poskytnuté v neúplnej podobe. Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach uvedených v inšpekčnom zázname.

Všetky skutočnosti uvádzané účastníkom konania v odvolaní považuje odvolací orgán za subjektívne a právne irelevantné. Účastník konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. nesie objektívnu zodpovednosť, t. j. bez ohľadu na zavinenie alebo iné okolnosti danej veci; zodpovedá za protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia povinnosti je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly. Uvedené správne delikty patria medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku; stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. Zákon neumožňuje žalovanému prihladiť na žiadne subjektívne aspekty. Správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie, rovnako aj zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby sa riadili zákonom pri výkone svojej činnosti.

Námietku účastníka konania ohľadom skutočnosti, že ešte v roku 2012 zasielal právny zástupca účastníka konania Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj list, ktorý zostal bez odpovede a bez vyriešenia, považuje odvolací orgán v predmetnej veci za právne irelevantnú. Predmetná námietka účastníka konania sa vôbec netýka prejednávaného prípadu. Z uvedeného dôvodu sa ňou odvolací orgán nezaoberal.

Odvolací orgán uvádza, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania v prvom rade sankcionuje za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z.. K naplneniu skutkovej podstaty týchto správnych deliktov stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa. Treba však zdôrazniť, že poškodením spotrebiteľa zo strany účastníka konania je už aj samotné zníženie rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom. 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 a zákona č. 102/2014 Z. z.. Odvolací orgán opätovne poukazuje na to, že účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z.. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 EUR. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že prvostupňový správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Odvolací orgán dodáva, že cieľom kontrolnej činnosti SOI je zisťovanie a zabezpečenie súladu plnenia povinností stanovených zákonom so skutočným stavom.

K tvrdeniu účastníka konania o neprijateľnosti uloženej pokuty, odvolací orgán uvádza, že v prípade zisteného porušenia zákona, je správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Charakter protiprávneho konania, rozsah zisteného porušenia povinnosti, ako aj možné následky, ktoré spočívajú v poškodení spotrebiteľa odôvodňujú uloženie pokuty vo výške

určenej v rozhodnutí prvostupňového správneho orgánu. Účastníkovi konania napriek závažnosti jeho konania, bola uložená pokuta vo výške 1 300,- €, ktorá v korelácii s maximálnou výškou sankcie, ktorú môže správny orgán uložiť za preukázané porušenie povinnosti (66 400 eur), sa pohybuje na dolnej hranici. Správny orgán zároveň pri určení výšky pokuty postupoval v súlade so zásadou materiálnej rovnosti, vyjadrenou v ustanovení § 3 ods. 5 Správneho poriadku, keď pri určení výšky pokuty vychádzal z rozhodovacej praxe správnych orgánov v skutkovo zhodných alebo obdobných prípadoch. Odvolací orgán nemohol prehodnotiť výšku uloženej sankcie, nakoľko by potom vybočil z medzí ukladania pokút za obdobné porušenia právneho predpisu. Odvolací orgán sa však snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Na druhej strane je zo zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne, pričom táto požiadavka platí aj pre ukladanie sankcií. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom von – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Účastníkom konania uvádzané skutočnosti sú subjektívneho charakteru nie sú dôvodom pre prehodnotenie výšky uloženej pokuty.

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. Na základe hore uvedených skutočností odvolací orgán pokladá skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú. Výšku uloženej pokuty odvolací orgán pokladá za primeranú zistenému skutkovému stavu.

Podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa **„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 povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur“.**

Podľa § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/204 Z. z. **„orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. b) pokutu od 200 do 10 000 eur“.**

Odvolací správny orgán sa stotožňuje s vyjadrením prvostupňového správneho orgánu, že v predmetnej veci ide o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je svojím obsahom najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Ustanovenie § 12 ods. 2 zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatel'a prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutelný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené bola teda v danom prípade pokuta, uložená v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán do úvahy, že účastník konania uložil spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu tým, že účastník konania v OP zakotvil, že ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy pred zaplatením celej kúpnej ceny, zaplatená záloha na kúpnu cenu sa započíta v celej výške na zmluvnú pokutu, ak v kúpnej zmluve nie je dohodnuté inak, a že ak bola reklamovaná vada spôsobená zákazníkom – poškodením výrobku, nevhodným používaním alebo nevhodnou manipuláciou, zákazník je povinný nahradiť predávajúcemu všetky náklady spojené s vybavením reklamácie. Účastník konania uložil spotrebiteľovi povinnosti nad rámec zákona.

Správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na informácie, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý, nakoľko účastník konania neuviedol na internetovej stránke [www.gartex.sk](http://www.gartex.sk) informáciu o názve a adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť účastníka konania ako poskytovateľa služieb podlieha.

V prípade porušenia zákazu nekalých obchodných praktík, v dôsledku ktorého môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, zhodnotil prvostupňový správny orgán konanie účastníka konania ako závažné s ohľadom na možnosť privodenia ujmy spotrebiteľovi. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním došlo ku zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Odvolací orgán má za to, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. Predmetné konanie je o to závažnejšie, keď aj v jeho dôsledku dochádza k porušeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky sankcie správny orgán vzal do úvahy, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia povinnosti splnený. Používať neprijateľné zmluvné podmienky vo vzťahu k spotrebiteľovi považuje odvolací orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo poškodiť spotrebiteľa vo forme majetkovej ujmy. Spotrebiteľ v dobrej viere uzaviera zmluvu s predávajúcim, od ktorého očakáva, že vzhľadom na jeho podnikanie a ponúkané služby koná profesionálne a so znalosťou ponúkaných služieb, čo zodpovedá poctivému prístupu v podnikaní. Správny orgán prihliadol na obsah neprijateľných podmienok a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že spotrebiteľ ako kupujúci má právo na úplné a pravdivé poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z.. Je nevyhnutné, aby mal spotrebiteľ už v čase rozhodovania sa o kúpe tovaru alebo služby čo najúplnejšie a neskreslené informácie. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. Správny orgán vyhodnotil porušenie vyššie uvedených povinností zo strany účastníka konania ako závažné, a to nielen vzhľadom na charakter informácií, ktoré predávajúci opomenul poskytnúť spotrebiteľom, ale aj s ohľadom na závažný charakter predmetných informácií a skutočnosť, že môžu byť zmenené iba so súhlasom oboch zmluvných strán. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie nevyhnutné pre zváženie uzatvorenia zmluvy na diaľku. Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že nebolo rešpektované právo spotrebiteľa na úplné informácie

pred uzavretím zmluvy mimo prevádzkových priestorov, (účastník konania neposkytol spotrebiteľovi informáciu o svojom telefónnom čísle, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; neoznámil spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu), pričom následkom neposkytnutia týchto informácií môže byť spotrebiteľovi sťažený výkon tohto práva. Predávajúci nesie objektívnu zodpovednosť za zistené nedostatky. Následkom absencie informácie ohľadne možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v určitých prípadoch došlo taktiež k porušeniu práva spotrebiteľa na informácie. Cieľom zákona č. 391/2015 Z. z. je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom. Práve pre tieto dôvody kladie aj odvolací orgán dôraz na to, aby spotrebiteľ bol o tejto možnosti riadne informovaný pred uzavretím zmluvy v zmysle ustanovenia § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. Zároveň bolo prihliadnuté aj na to, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch vrátane zákona č. 102/2014 Z. z..

V dôsledku vyššie popísaného protiprávneho konania nebol dosiahnutý účel a cieľ zákona č. 102/2014 Z. z., a to poskytnutie ochrany spotrebiteľovi ako znevýhodnenej strane pri uzatváraní zmluvy na diaľku. Účastník konania v danom prípade nezabezpečil minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z..

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: 01480817.

**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/0476/99/2017**

Dňa : **05.04.2018**

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 – **Peter Markovič – ŠPORT MARKOVIČ, miesto podnikania: Kollárova 19, 036 01 Martin, IČO: 14 185 393**, kontrola vykonaná dňa 18.05.2017 a dňa 07.06.2017 v prevádzkarni ŠPORT MARKOVIČ, Kollárova 19, Martin, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, č. P/0167/05/2017 zo dňa 09.08.2017, 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 **330,- EUR, slovom: tristotridsať eur**, pre porušenie § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 vyššie citovaného zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

**r o z h o d o l :**

napadnuté rozhodnutie vo výrokovej časti, ako aj v príslušnej časti odôvodnenia **m e n í** tak, že časť výroku, ktorým bolo konštatované porušenie povinnosti **podľa § 18 ods. 9** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov **vypúšťa**

**a**

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 4** 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 sa účastníkovi konania – **Peter Markovič – ŠPORT MARKOVIČ, miesto podnikania: Kollárova 19, 036 01 Martin, IČO: 14 185 393**, kontrola vykonaná dňa 18.05.2017 a dňa 07.06.2017 v prevádzkarni ŠPORT MARKOVIČ, Kollárova 19, Martin, v zmysle § 24 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá peňažná pokuta vo výške **230,- EUR, slovom: dvestotridsať eur**. Uloženú pokutu je účastník konania povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 01670517.

Ostatná časť výroku ostáva bez zmeny.

**O d ô v o d n e n i e :**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Peter Markovič – ŠPORT MARKOVIČ - peňažnú pokutu vo výške 330,- € pre porušenie povinností podľa § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zákona č. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 18.05.2017 a dňa 07.06.2017 v prevádzkarni ŠPORT MARKOVIČ, Kollárova 19, Martin, zameranej na prešetrovanie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P - 414/2017 zistené, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej

30 dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia a povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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

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

Preskúmaním napadnutého rozhodnutia č. P/0167/05/2017 zo dňa 09.08.2017, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, odvolací orgán zistil dôvod na zmenu prvostupňového rozhodnutia. Odvolací orgán po dôkladnom oboznámení sa so skutkovým stavom veci dospel k názoru, že účastník konania nemôže byť sankcionovaný za porušenie ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko považuje postih v uvedenej veci za nedôvodný.

Nakoľko uvedenou zmenou rozhodnutia došlo k upusteniu od sankcionovania povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, a tým aj k zúženiu rozsahu protiprávneho konania, ktorým bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa, odvolací orgán pristúpil aj k primeranej zmene výšky postihu, a to tak ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia; čo účastník konania porušil.

Inšpektormi SOI bolo kontrolou vykonanou dňa 18.05.2017 a dňa 07.06.2017 na základe podnetu spotrebiteľa č. P – 414/2017 presne a spoľahlivo zistené, že spotrebiteľ dňa 28.11.2015 uzavrel s predávajúcim kúpnu zmluvu, predmetom ktorej bol výrobok – *lyže bežecké ROS 12 XT INTESE WAXLESS 45* v predajnej cene 65,70 €. Dňa 28.03.2017 si spotrebiteľ uplatnil na predmetný výrobok reklamáciu z dôvodu, že: „*bežka pod pätou viazania prasknutá, nabobtnaná*“. Predávajúci reklamáciu prijal, zaevidoval v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom 6/17 a vydal spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie – Reklamačný lístok č. 6/17 zo dňa 28.03.2017. Predávajúci vybavil reklamáciu zamietnutím, a to s odôvodnením, že: „*nejedná sa o výrobnú ani materiálovú vadu ale o mechanické poškodenie bežky používaním nie na snehu o čom svedčí poškodenie sklznice. Cez ryhy hlboké až k vnútornému materiálu sa dostala voda ktorá nabobtnala materiál v bežke. Reklamovať je nutné po prejavení sa vady nie používať tovar naďalej. Reklamáciu neuznávame*“. V predmetnom prípade sa jedná o reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku. Predávajúci vydal k tejto reklamacii písomný doklad o vybavení reklamácie – Vyjadrenie k reklamacii zo dňa 20.04.2017, ktorý však bol spotrebiteľovi odovzdaný až dňa 02.05.2017, teda po uplynutí zákonom stanovenej lehoty na vybavenie reklamácie, t. j. po 30 dňoch odo dňa jej uplatnenia. Tým účastník konania nesplnil povinnosť vyplývajúcu z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Účastník konania vyššie uvedeným konaním nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácie uplatnenej dňa 28.03.2017, a to vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní jedným zo spôsobov taxatívne stanovených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

V podanom odvolaní účastník konania uvádza, že reklamácia bežeckých lyží bola zo strany spotrebiteľa uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy. Z uvedeného dôvodu bol účastník konania povinný pri zamietnutí reklamácie odporučiť znalca v odbore, na ktorého sa môže spotrebiteľ

v prípade zamietnutia reklamácie obrátiť. Účastník konania ďalej uvádza, že chce požiadať správny orgán o informáciu ohľadom znalca v odbore lyží, nakoľko účastník konania vie, že znalec v odbore v Slovenskej republike nie je. Účastník konania taktiež namietal, že uvedenú informáciu oznámil pri riešení podnetu aj počas kontroly inšpektorom SOI, tí tomu nechceli veriť, avšak keď si túto informáciu telefonicky preverovali uznali, že takýto znalec nie je, ale do inšpekčného záznamu túto skutočnosť neuviedli. Účastník konania poznamenáva, že ho správny orgán viní za nevyrozmeneie zákazníka do zákonom stanovených 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, avšak podľa jeho vyjadrenia je smutné, že nestačí SMS, ktorá bola zaslaná spotrebiteľovi, keďže žijeme v 21. storočí. Účastník konania zároveň uvádza, že pri preberaní tovaru do reklamačného konania, dostal zákazník vyrozumienie o vybavení reklamácie na 30. deň. Na základe uvedeného má účastník konania za to, že naplnil literu zákona a neporušil žiadny formálny postup. Zákazník bol podľa účastníka konania vyrozumiený, že je reklamácia vybavená na 30. deň, t. j. účastník konania stihol všetko po formálnej stránke do 30 dní. Záverom účastník konania uviedol, že ďakuje za uloženú sankciu vo výške 330,- €, určite bude mať výchovný charakter a je maximálne primeraná. Účastník konania poznamenáva, že je presvedčený o krivde voči nemu, ale je mu jasné, že štátny rozpočet je potrebné dopĺňať aj touto cestou.

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 skutočnosti ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené nedostatky. Skutočnosti a dôvody uvedené v odvolaní nespochybňujú uloženie sankcie zo strany správneho orgánu. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania za nesplnenie povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Účastník konania bol povinný dodržať zákonom o ochrane spotrebiteľa požadovaný postup pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa. Odvolací orgán má za to, že skutkový stav bol spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť nepochybne preukázaná. Počas kontroly účastník konania ako predávajúci relevantným spôsobom nepreukázal, že by v prípade reklamácie spotrebiteľa uplatnenej dňa 28.03.2017 zabezpečil jej vybavenie v zákonom stanovenej lehote. Zákon o ochrane spotrebiteľa pod pojmom vybavenie reklamácie v § 2 písm. m) cit. zákona rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím. Z citovaného ustanovenia vyplýva, že zákon o ochrane spotrebiteľa pri vybavení reklamácie v zmysle zákona počíta s aktivitou zo strany predávajúceho, ktorý v rámci zákonom stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve

na prevzatie tovaru alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. Ani k jednému z uvedených úkonov, ktoré by bolo možné aplikovať na predmetnú reklamáciu, nedošlo zo strany predávajúceho v rámci zákonom stanovenej 30 dňovej lehoty. Odvolací orgán uvádza, že za spôsob vybavenia reklamácie spotrebiteľa zákonom stanoveným spôsobom zodpovedá účastník konania ako predávajúci, ktorý zároveň aj nesie zodpovednosť za kvalitu odpredaných výrobkov a to bez ohľadu na skutočnosť, či je zároveň aj výrobkom reklamovaného výrobku alebo nie.

Zároveň pokladá odvolací orgán za potrebné uviesť, že zo strany SOI je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyriešenie otázky ako predávajúci rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Na konštatovanie dozorného orgánu o porušení niektorej z povinností vzťahujúcich sa k reklamačnému konaniu predávajúcim nemá žiadny vplyv opodstatnenosť reklamácie, predávajúci je povinný každú reklamáciu vybaviť zákonom požadovaným spôsobom. O tom, že ani samotný spotrebiteľ nepovažoval uvedený úkon zo strany predávajúceho za dostačujúci, svedčí aj skutočnosť, že na orgán dozoru podal podnet.

K námietke účastníka konania, že nakoľko bola reklamácia bežeckých lyží uplatnená zo strany spotrebiteľa po 12 mesiacoch od kúpy, bol účastník konania povinný pri zamietnutí reklamácie odporučiť znalca v odbore, na ktorého sa môže spotrebiteľ v prípade zamietnutia reklamácie obrátiť, a že účastník konania vie, že znalec v odbore v Slovenskej republike nie je, pričom túto informáciu oznámil pri riešení podnetu aj inšpektorom SOI, ktorí si uvedené aj telefonicky preverovali a po zistení, že takýto znalec nie je, túto skutočnosť nezapísali do inšpekčného záznamu, odvolací správny orgán uvádza, že súhlasí s tvrdením účastníka konania, že reklamácia spotrebiteľa bola uplatnená po uplynutí 12 mesiacov od kúpy výrobku. Účastník konania mohol reklamáciu zamietnuť aj sám, pričom ale v doklade o vybavení reklamácie bol povinný uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak nebude so spôsobom vybavenia reklamácie spokojný. Na druhej strane však odvolací správny orgán zásadne nesúhlasí s vyjadrením účastníka konania, že sa v Slovenskej republike znalec v odbore športových potrieb nenachádza. Odvolací orgán zároveň uvádza, že z vyjadrenia inšpektora SOI s číslom preukazu 641, ktorý bol prítomný pri kontrole vykonanej dňa 18.05.2017 vyplýva, že pokiaľ účastník konania v odvolaní uviedol, že inšpektori počas kontroly telefonicky preverovali a uznali, že znalec nie je, ani sa na Slovensku nenachádza a uvedené nebolo zaznamenané do inšpekčného záznamu, táto informácia je nepravdivá, nakoľko inšpektori SOI netelefonovali ani neposkytovali žiadne informácie účastníkovi konania. Inšpektor SOI s číslom preukazu 641 zároveň uviedol, že všetky informácie, ktoré sú zadokumentované v inšpekčnom zázname, sú pravdivé. Odvolací orgán už len dopĺňa, že nakoľko námietky účastníka konania ohľadom porušenia ustanovenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa nie sú predmetom tohto konania, má odvolací orgán za to, že sú právne irelevantné.

K tvrdeniu účastníka konania, že je smutné, že nestačí SMS, ktorá bola zaslaná spotrebiteľovi, keďže žijeme v 21. storočí, a že už pri reklamovaní výrobku bol spotrebiteľ vyzoomený písomnou formou, že reklamácia je vybavená na 30. deň, čo potvrdil aj svojím podpisom, odvolací orgán uvádza, že čo sa týka lehoty uvedenej v písomnom potvrdení o uplatnení reklamácie, tak v tomto doklade je výslovne uvedené, že reklamácia bude vybavená do 30 dní a nie, ako uvádza účastník konania, že reklamácia je vybavená na 30. deň. Zároveň odvolací orgán poznamenáva, že doklad o vybavení reklamácie bol spotrebiteľovi daný k dispozícii až po uplynutí 30 dňovej lehoty, t. j. dňa 02.05.2017. Pokiaľ ide o konštatovanie účastníka konania ohľadom skutočnosti, že spotrebiteľovi doručil SMS správu o vybavení reklamácie, odvolací správny orgán uvádza, že vyzval účastníka konania listom zo dňa 12.02.2018 označeným ako „Výzva na predloženie dôkazov“, aby v súlade s ustanovením



§ 32 ods. 3 Správneho poriadku predložil Ústrednému inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave dôkazný prostriedok, konkrétne SMS správu zaslanú spotrebiteľovi, ktorá preukazuje vybavenie reklamácie v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predmetná výzva bola účastníkovi konania doručená dňa 22.02.2018, pričom účastník konania na výzvu odvolacieho orgánu nereagoval a vyššie uvedený dôkazný prostriedok odvolaciemu orgánu nepredložil. Aj na základe uvedeného má odvolací správny orgán za to, že účastník konania nedodrжал zákonom stanovenú maximálnu lehotu 30 dní na vybavenie reklamácie, t. j. tvrdenie účastníka konania, že naplnil literu zákona a neporušil žiadny formálny postup, považuje odvolací orgán za nepravdivé.

Účastník konania preto plne zodpovedá za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly SOI, a to bez ohľadu na dôvody a skutočnosti, ktoré uviedol vo svojom odvolaní. V prípade zisteného porušenia zákona je správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu, čo vyplýva zo znenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, preto nemožno upustiť od uloženia postihu. Zároveň pokladá odvolací orgán za potrebné uviesť, že zo strany SOI je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Ostatné námietky účastníka konania považuje odvolací orgán za právne irelevantné a subjektívne, nakoľko porušenie povinnosti predávajúceho, vyplývajúceho z ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, bolo vykonanou kontrolou spoľahlivo a dostatočne preukázané. Odvolací orgán poukazuje na to, že účastník konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa nesie objektívnu zodpovednosť, t. j. bez ohľadu na zavinenie alebo iné okolnosti danej veci; zodpovedá za protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia povinnosti je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly. Uvedené správne delikty patria medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku; stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. Zákon neumožňuje žalovanému prihliaďnúť na žiadne subjektívne aspekty. Správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie, rovnako aj zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby sa riadili zákonom pri výkone svojej činnosti.

Čo sa týka výšky uloženého postihu, úvahy správneho orgánu, ktoré ho viedli k uloženiu pokuty vo výške určenej v napadnutom rozhodnutí, sú uvedené v odôvodnení rozhodnutia. Odvolací orgán zastáva názor, že správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil okolnosti daného prípadu ako aj dôvody zisteného porušenia, výšku postihu preto pokladá vzhľadom na skutkové zistenia za primeranú. Odvolací orgán zastáva názor, že pokuta bola uložená v rámci stanovených kritérií, blízko minimálnej sadzby. V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje charakter a povahu zistených nedostatkov a taktiež účel § 3 ods. 5 druhá veta Správneho poriadku, v zmysle ktorého *správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely*. Odvolací orgán sa vždy snaží v rámci správnej úvahy prihliaďnúť na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Na druhej strane je zo zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne, pričom táto požiadavka platí aj pre ukladanie sankcií. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citelná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citelná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania.

Pri ukladaní výšky pokuty správny orgán zobral do úvahy, že u účastníka konania bolo zistené porušenie zákonnej povinnosti. Výška pokuty je primeraná zisteným skutočnostiam a je uložená blízko minimálnej sadzby. Odvolací orgán taktiež nezobral do úvahy námietky účastníka konania a naďalej sa domnieva, že skutočnosti uvádzané účastníkom konania sú subjektívne a nemajú žiaden vplyv na výšku uloženej pokuty. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol aj na následky a to, že spotrebiteľovi bolo upreté právo na včasné vybavenie reklamácie v zákonom stanovenej lehote.

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

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

Nesplnením si povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práva spotrebiteľa chráneného dotknutým zákonným ustanovením. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo požadované zákonom o ochrane spotrebiteľa tým, že mu bola znemožnená realizácia jeho nároku vyplývajúceho mu z riadneho vybavenia reklamácie, a to prevzatia plnenia v zákonom stanovenej lehote.

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

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

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

Číslo : **SK/0457/99/2017**

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 – **Veronika Portelekyová – zlatka.sk, miestom podnikania: Jesenná 1141/7, 040 01 Košice – Staré Mesto, IČO: 50 578 197**, kontrola začatá dňa 05.01.2017 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ktorá bola ukončená dňa 17.01.2017 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu účastníkovi konania, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. P/0018/08/17, zo dňa 13.07.2017, 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 **600,00 EUR, slovom: šesťsto eur**, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. b), § 4 ods. 2 písm. c) a § 18 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

**r o z h o d o l :**

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamietá a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. P/0018/08/17 zo dňa 13.07.2017 **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 – Veronika Portelekyová – zlatka.sk – peňažnú pokutu vo výške 600,- €, pre porušenie ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b), § 4 ods. 2 písm. c) a § 18 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 začatej dňa 05.01.2017 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ktorá bola ukončená dňa 17.01.2017 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu účastníkovi konania zistené, že účastník konania porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na informácie; zákaz používať neprijateľné zmluvné podmienky v spotrebiteľských zmluvách a povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania odvolanie.

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

Preskúmaním vecí v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania bolo dodržiavať zákaz upierať spotrebiteľovi právo na informácie; zákaz používať neprijateľné zmluvné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; povinnosť riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie; čo účastník konania porušil.

Dňa 05.01.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj za účelom prešetrenia písomného podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. 1297/16. Kontrola bola ukončená dňa 17.01.2017 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu účastníkovi konania.

Kontrolou a vyhodnotením obsahu Obchodných podmienok bolo Inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie zákazov a povinností predávajúceho podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať práva spotrebiteľa podľa § 3, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko účastník konania žiadnym spôsobom neinformoval spotrebiteľa o možnosti a o podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, čo je v rozpore s § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.

Ďalej bolo zistené porušenie § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať práva podľa § 3, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko účastník konania na svojej internetovej stránke [www.zlatka.sk](http://www.zlatka.sk) v Obchodných a platobných podmienkach v časti „IV. Cestové doklady“ poskytol spotrebiteľovi nesprávnu informáciu, v rozpore s ustanovením § 741d ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. Uvedené bolo zistené v nasledovnom: „*Potrebné doklady – vouchery, letenky a pod. obdrží zákazník od CA alebo príslušnej CK. Doklady sú odosielané obvykle cca 3-5 dní pred odjazdom alebo môžu byť predané klientovi až priamo na letisku.*“ Uvedená podmienka je v rozpore s § 741d ods. 1 písm. d) Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého je cestovná kancelária povinná najneskôr sedem dní pred začatím zájazdu poskytnúť objednávateľovi písomne ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú jej známe, ak nie sú obsiahnuté už v zmluve alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný, a to aj všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje objednávateľ na poskytovanie obstaraných služieb (napríklad letenku, poukaz pre hotel na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania, doklad pre zástupcu cestovnej kancelárie v mieste pobytu na poskytnutie fakultatívnych výletov).

Ďalej bolo zistené porušenie § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky, v nadväznosti na § 7 ods. 1, 4 zákona o ochrane spotrebiteľa v spojení s § 8 ods. 1 písm. b), d) zákona o ochrane spotrebiteľa, keď účastník konania na svojej internetovej stránke [www.zlatka.sk](http://www.zlatka.sk) v Obchodných a platobných podmienkach v časti „I. Úvod“ uvádzal podmienky, ktoré boli spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, t. j. klamlivé obchodné praktiky. Uvedené bolo zistené v nasledovnom: „*CA si vyhradzuje právo na chybu publikovaných cien, termínov a ďalších údajov, záväzná pre predávajúceho i kupujúceho je len cena uvedená na platnej cestovnej zmluve.*“ Uvedená podmienka je v rozpore s § 8 ods. 1 písm. b), d) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého sa obchodná praktika 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 vo vzťahu k hlavným znakom produktu a k cene. Uvedené údaje o produkte a jeho

cene patria medzi podstatné informácie, potrebné pre kvalifikované rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii a teda musia byť dostatočne konkrétne a záväzné, nakoľko spotrebiteľ na základe nich sa rozhoduje o kúpe daného výrobku. Poskytnutie takýchto nezáväzných informácií môže viesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Taktiež bolo zistené porušenie § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie, keď účastník konania na svojej internetovej stránke [www.zlatka.sk](http://www.zlatka.sk) v Obchodných a platobných podmienkach v časti „VII. Reklamácie, Článok 7 – lehoty pre vybavenie reklamácie“ neinformoval spotrebiteľa riadne o podmienkach a spôsobe reklamácie. Uvedené bolo zistené v nasledovnom: „*V ďalších prípadoch bude reklamácia vybavená najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa zákazník s usporiadajúcou CK nedohodnú na dlhšej lehote.*“ Uvedenou podmienkou neinformoval účastník konania spotrebiteľa riadne o podmienkach a spôsobe reklamácie, nakoľko táto podmienka je v rozpore s § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pričom po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

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 žiada o zníženie pokuty na 300 €, nakoľko pokuta vo výške 600 € je pre účastníka konania ako začínajúceho podnikateľa z finančného hľadiska neúnosná. Účastník konania to odôvodňuje tým, že podniká len od 01.11.2016 a toto je prvýkrát, kedy mu boli nájdené nedostatky. Chyby nájdené pri kontrole boli promptne odstránené a nebol poškodený žiadny spotrebiteľ.

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 alebo zmenu prvostupňového rozhodnutia.

K podanému odvolaniu odvolací orgán uvádza, že účastník konania nespochybňuje zistený skutkový stav pri kontrole zo dňa 17.01.2017, napáda však výšku uloženej pokuty s tým, že žiada o jej zníženie.

Čo sa týka výšky uloženého postihu, odvolací orgán uvádza, že správny orgán uložil výšku postihu v zákonom stanovenej sadzbe, pričom odvolací orgán má za to, že výška pokuty vzhľadom na hornú hranicu sadzby 66 400 € nie je represívna a naďalej plní preventívnu funkciu. Vo vzťahu k návrhu na zníženie výšky uloženej sankcie odvolací orgán ďalej uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo nenašiel dôvod na zníženie výšky postihu. Zastáva názor, že pokuta bola uložená v rámci stanovených kritérií, v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje charakter a povahu zistených nedostatkov a taktiež účel § 3 ods. 5 druhá veta Správneho poriadku, v zmysle ktorého *správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely*. Odvolací orgán nemohol znížiť výšku uloženej sankcie, nakoľko by potom vybočil z medzí ukladania pokút za obdobné porušenia právneho predpisu. Odvolací orgán sa však snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Na druhej strane je zo zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne, pričom táto požiadavka platí aj pre ukládanie sankcií. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citelná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť

ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by táto nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Odvolací orgán prihliadol na skutočnosť, že predmetný nedostatok bol zistený u účastníka konania prvýkrát, nakoľko v prípade opakovaného porušenia povinnosti počas 12 mesiacov orgán dozoru je oprávnený uložiť pokutu do 166 000 eur.

Čo sa týka snahy odstrániť kontrolou zistený nedostatok, odvolací orgán túto vníma pozitívne, avšak podotýka, že táto skutočnosť na posúdenie daného prípadu nemá vplyv, nakoľko v súlade s § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov 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 inšpektorátu. Prijatie príslušných opatrení je povinnosťou účastníka konania, a teda taktiež nie je skutočnosťou, ktorá by ho zbavovala zodpovednosti za zistené porušenie zákona či znižovala závažnosť zisteného porušenia zákona.

Odvolací orgán trvá na kontrolných zisleniach, uvedených v inšpekčnom zázname SOI zo dňa 11.01.2017 a 17.01.2017. 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 vyššie uvedených skutočností pokladáme 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 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, vzhľadom na to, že účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na informácie, vzhľadom na to, že účastník konania používal nekalé obchodné praktiky a vzhľadom na to, že účastník konania používal nekalé obchodné praktiky a vzhľadom na nesplnenie povinnosti informovať spotrebiteľa riadne o podmienkach reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Kupujúci má právo na pravdivé a úplné poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z., ktorý poskytuje ochranu spotrebiteľom pri kúpe tovaru alebo služieb prostredníctvom zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

Odvolací orgán vzal do úvahy následky protiprávneho konania, ktorými je porušenie práv spotrebiteľa pri nedodržaní zákazu predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa a zákazu predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky.

Odvolací orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal aj na nedodržanie zákazu použitia nekalej obchodnej praktiky, ktoré zákon zakazuje, a ktoré môžu negatívne vplývať na spotrebiteľa pri jeho rozhodovaní o obchodnej transakcii. Rozpor s právnymi predpismi bol zistený u podmienok, ktoré boli v obchodných podmienkach, ktoré sa nachádzali na stránke

internetového obchodu [www.zlatka.sk](http://www.zlatka.sk). Rozsah porušenia povinností a zákazu je o to závažnejší, že obsah týchto podmienok spotrebiteľ podstatným spôsobom nemôže ovplyvniť.

Odvolačný orgán rovnako zohľadnil skutočnosť, že neinformovaním spotrebiteľa riadne o podmienkach a spôsobe reklamácie hrozí nedodržanie niektorej z podmienok reklamácie, a tým aj možná neúspešnosť pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady.

Odvolačný orgán vzal do úvahy aj to, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy, zvýšenú ochranu, ako aj právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, právo na informácie, právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, nebol z dôvodov porušenia povinností účastníka konania splnený.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia za zistené protiprávne konanie odvolací orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania, ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené povinnosti pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb, za ktorých dodržiavanie zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu povinnosti došlo.

Odvolačný orgán uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, pričom má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno – výchovnú funkciu ako aj prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou.

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

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00180817.

**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/0461/99/2017**

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 – **Shoebox Slovakia s. r. o.**, Pribinova 8, 811 09 Bratislava, IČO: 43 836 666, kontrola vykonaná dňa 03.05.2017 a dňa 17.05.2017 v prevádzkarni – OFFICE SHOES, OC Aupark, Veľká Okružná 59A, Žilina, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, č. P/0150/05/2017, zo dňa 12.07.2017, 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 § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku takto

**r o z h o d o l :**

napadnuté rozhodnutie vo výrokovej časti, ako aj v príslušnej časti odôvodnenia **m e n í** tak, že časť výroku, ktorým bolo konštatované porušenie povinnosti **podľa § 18 ods. 9** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov **vypúšťa**

**a**

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 4** 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 sa účastníkovi konania – **Shoebox Slovakia s. r. o.**, Pribinova 8, 811 09 Bratislava, IČO: 43 836 666, kontrola vykonaná dňa 03.05.2017 a dňa 17.05.2017 v prevádzkarni – OFFICE SHOES, OC Aupark, Veľká Okružná 59A, Žilina, v zmysle § 24 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá peňažná pokuta vo výške **400 EUR, slovom: štyristo eur**. Uloženú pokutu je účastník konania 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-01500517. Ostatná časť výroku ostáva bez zmeny.

**O d ô v o d n e n i e :**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „*SOI*“) so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Shoebox Slovakia s. r. o. – peňažnú pokutu vo výške 500,- pre porušenie povinností vyplývajúcich z ust. § 18 ods. 6 a § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „*zákon o ochrane spotrebiteľa*“). Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 03.05.2017 a dňa 17.05.2017 v prevádzkarni – OFFICE SHOES, OC Aupark, Veľká Okružná 59A, Žilina zistené, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom



stanovenej 30-dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia a povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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

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

V zmysle § 47 ods. 6 správneho poriadku týmto odvolací orgán opravuje chybu pri prepisovaní textu, ktorá vznikla pri písomnom vyhotovovaní napadnutého rozhodnutia. Uvedené pochybenie spočíva v tom, že v napadnutom rozhodnutí prvostupňový orgán nesprávne uvádza názov spoločnosti účastníka konania „Shoebox Slovakia, s. r. o.“ čo odvolací orgán touto cestou opravuje a dáva do súladu s názvom spoločnosti účastníka konania uvedenom v Obchodnom registri a vyššie uvedené nahrádza správnym znením „Shoebox Slovakia s. r. o.“. Uvedená oprava nemá žiadny vplyv na právne účinky napadnutého rozhodnutia.

Preskúmaním napadnutého rozhodnutia č. P/0150/05/2017, zo dňa 12.07.2017, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, odvolací orgán zistil dôvod na zmenu prvostupňového rozhodnutia. Odvolací orgán po dôkladnom oboznámení sa so skutkovým stavom veci dospel k názoru, že účastník konania nemôže byť sankcionovaný za porušenie ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko považuje postih v uvedenej veci za nedôvodný.

Nakoľko uvedenou zmenou rozhodnutia došlo k upusteniu od sankcionovania povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, a tým aj k zúženiu rozsahu protiprávneho konania, ktorým bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa, odvolací orgán pristúpil aj k primeranej zmene výšky postihu, a to tak ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Dôvod na úplne zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia povinnosť; čo účastník konania porušil.

Dňa 03.05.2017 a 17.05.2017 vykonali inšpektori SOI v prevádzkarni – OFFICE SHOES, OC Aupark, Veľká Okružná 59A, Žilina kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Kontrolou zameranou na preverenie reklamačných konaní obuvi za obdobie od 01.10.2016 do 31.03.2017, u účastníka konania – Shoebox Slovakia s. r. o., Pribinova 8, 811 09 Bratislava, v prevádzkarni – OFFICE SHOES, OC Aupark, Veľká Okružná 59A, Žilina bolo zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku („módna obuv LAC, kód 141SPM1004-DB4-42, názov tovaru: AMPTHILL, 42“ zakúpenú dňa 24.07.2015) uplatnenú dňa 30.12.2016 (na vadu: „podstata závady: problém s lepením, iné; umiestnenie problému: pravá topánka: špička, päta, podrážka, vrchná časť vnútorná strana, vonkajšia strana, ľavá topánka: špička, päta, podrážka, vrchná časť vnútorná strana; popis závady, navrhovaný spôsob reklamácie: P+L – odliepa sa gumený lem od podrážky na päťách P+L – zodratý zvrškový materiál na päťách (zvnútra topánky) P+L – začína sa odliepať gumený lem od zvršku na bokoch (vonkajšia strana + začína sa po celom obvode)...“) so spísaným dokladom „*Reklamačný list, identifikačné číslo: 6000014424 zo dňa 30.12.2016*“ nevybavil najneskôr v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď vyššie uvedená reklamácia bola vybavená dňa 04.02.2017 vrátením kúpnej ceny spotrebiteľovi.

Účastník konania vyššie uvedeným konaním nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácie uplatnenej dňa 30.12.2017, a to vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá

nesmie byť dlhšia ako 30 dní jedným zo spôsobov taxatívne stanovených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

V podanom odvolaní zo dňa 28.07.2017 účastník konania uvádza, že predmetná reklamácia č. 6000014424 bola spotrebiteľom uplatnená na prevádzke OFFICE SHOES, OC Aupark Žilina dňa 30.12.2016, to znamená, že 30 dňová reklamačná lehota začala plynúť dňa 31.12.2016 a 29.01.2017 bol posledný deň tejto 30 dňovej lehoty. V zmysle § 122 ods. 3 Občianskeho zákonníka, ak posledný deň lehoty pripadne na sobotu, nedeľu alebo sviatok, je posledným dňom lehoty najbližší nasledujúci pracovný deň. Posledný deň lehoty pripadol na dátum 29.01.2017 a teda na nedeľu. Z tohto dôvodu potom podľa vyššie citovaného zákona posledný deň lehoty pripadá na najbližší pracovný deň, a teda pondelok 30.01.2017. V tento deň bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie. Účastník konania má za to, že svojim konaním nespôsobil spotrebiteľovi škodu (ako sa uvádza v napadnutom rozhodnutí), nakoľko spotrebiteľ bol formou SMS oboznámený, že predmetnú reklamáciu č. 6000014424 má uznanú, a následne sa s pracovníkom prevádzky aj telefonicky dohodol na vyplatení sumy dňa 04.02.2017, keď sa spotrebiteľ osobne dostavil na prevádzku OFFICE SHOES, OC Aupark Žilina, kde si predmetnú reklamáciu aj uplatnil. Na základe vyššie uvedených dôvodov účastník konania navrhuje, aby odvolací orgán napadnuté rozhodnutie zrušil.

K tomu odvolací orgán uvádza, že Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave ako príslušný odvolací orgán preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný. Z podkladov k rozhodnutiu jasne vyplýva, že účastník konania porušil povinnosť, uloženú mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Pre posúdenie celého prípadu je rozhodujúce, že došlo k porušeniu povinnosti ustanovenej zákonom o ochrane spotrebiteľa.

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

Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa *„Na účely tohto zákona sa rozumie vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzvy na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.“*

K podanému odvolaniu odvolací orgán uvádza, že sa stotožňuje s počítaním lehôt uvedeným účastníkom konania, no zároveň konštatuje, že predmetná reklamácia mala byť vybavená najneskôr dňa 30.01.2017, k čomu však nedošlo. Odvolací orgán dodáva, že povinnosť vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote je kogentnou povinnosťou predávajúceho, od ktorej nie je možné odchyliť sa, a to ani prípadnou dohodou so spotrebiteľom. Zákon o ochrane spotrebiteľa v ust. § 18 ods. 4 ustanovuje zákonnú maximálnu 30 dňovú lehotu na vybavenie reklamácie. Predmetná reklamácia bola preukázateľne vybavená (vyplatením kúpnej ceny) dňa 04.02.2017, a teda, predmetné reklamačné konanie (reklamácia

6000014424, prijatá dňa 30.12.2016, vybavená dňa 04.02.2017) nebolo zo strany účastníka konania ako predávajúceho vybavené v zákonom stanovenej lehote. Odvolací orgán v tejto súvislosti poukazuje na to, že účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Odvolací správny orgán súčasne poukazuje na skutočnosť, že reklamáciu je možné považovať za vybavenú len vtedy, ak vie predávajúci preukázať, že bolo reklamačné konanie ukončené v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán vyzval účastníka konania na predloženie relevantného dôkazu o zaslaní SMS správy spotrebiteľovi. Účastník konania do dnešného dňa nepredložil žiadne dôkazy o zaslaní SMS správy. Účastník konania teda počas vykonanej kontroly a ani následne, v rámci správneho konania žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal vybavenie predmetných reklamácií spotrebiteľky v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

So zvyšnými námietkami účastníka konania uvedenými v odvolaní sa odvolací orgán nevysporiadal, nakoľko napadnuté prvostupňové rozhodnutie zmenil tak, ako je uvedené vyššie.

Čo sa týka výšky uloženého postihu prvostupňový správny orgán uložil výšku postihu v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400 €, pokuta vo výške 400 € nie je vzhľadom na hornú hranicu sadzby represívna, naďalej plní preventívnu funkciu. K výške pokuty odvolací orgán uvádza, že v prípade zisteného porušenia zákona je správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Charakter protiprávneho konania, rozsah zisteného porušenia povinnosti, ako aj možné následky, ktoré spočívajú v poškodení spotrebiteľa odôvodňujú uloženie pokuty vo výške určenej v rozhodnutí inšpektorátu SOI. Pri ukladaní výšky pokuty správny orgán zoberal do úvahy, že u účastníka konania bolo zistené porušenie zákonnej povinnosti. Výška pokuty po znížení je primeraná zisteným skutočnostiam a je uložená na dolnej hranici zákonnej sadzby. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol na následky a to, že spotrebiteľovi bolo upreté právo na včasné vybavenie reklamácie v zákonom stanovenej lehote.

Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach, uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 03.05.2017 a dňa 17.05.2017. 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 a mali by vplyv na zrušenie vydaného rozhodnutia. Správny orgán nezistil v odvolacom konaní dôvod na zrušenie 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 EUR.

Podľa § 24 ods. 5 cit. zákona sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty vzal do úvahy skutočnosť, že predávajúci, ktorý spotrebiteľovi predáva výrobky alebo poskytuje služby, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov alebo poskytovania služieb, ako aj povinnosti uložené zákonom ohľadom vybavovania reklamácií. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Nesplnením si povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práva spotrebiteľa chráneného dotknutým zákonným ustanovením. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu

dlhšiu, ako bolo požadované zákonom o ochrane spotrebiteľa tým, že mu bola znemožnená realizácia jeho nároku vyplývajúceho mu z riadneho vybavenia reklamácie, a to prevzatia plnenia v zákonom stanovenej lehote.

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 bolo I. stupňové rozhodnutie zmenené tak, ako je to uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

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

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

Číslo : **SK/0386/99/2017**

Dňa : **11.04.2018**

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 – **Slovak Telekom, a.s., so sídlom: Bajkalská 28, 817 62 Bratislava, IČO: 35 763 469**, kontrola vykonaná dňa 06.03.2017 a 03.04.2017 v prevádzkarni T-CENTRUM, Pôjdeto servisné centrum, Veľká Okružná 59A, Žilina, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj č. P/0119/05/2017 zo dňa 01.06.2017, 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 **400,- EUR, slovom: štyristo eur**, pre porušenie § 18 ods. 4 a ods. 10 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

**r o z h o d o l :**

napadnuté rozhodnutie vo výrokovej časti, ako aj v príslušnej časti odôvodnenia **m e n í** tak, že časť výroku, ktorým bolo konštatované porušenie povinnosti **podľa § 18 ods. 10** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov **vypúšťa**

**a**

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 4** 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 sa účastníkovi konania – **Slovak Telekom, a.s., so sídlom: Bajkalská 28, 817 62 Bratislava, IČO: 35 763 469**, kontrola vykonaná dňa 06.03.2017 a 03.04.2017 v prevádzkarni T-CENTRUM, Pôjdeto servisné centrum, Veľká Okružná 59A, Žilina, v zmysle § 24 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá peňažná pokuta vo výške **300,- EUR, slovom: tristo eur**. Uloženú pokutu je účastník konania 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: 01190517.

Ostatná časť výroku ostáva bez zmeny.

**O d ô v o d n e n i e :**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Slovak Telekom, a.s. – peňažnú pokutu vo výške 400,- €, pre porušenie ustanovenia § 18 ods. 4 a ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 06.03.2017 a 03.04.2017 v prevádzkarni T-CENTRUM, Pôjdeto servisné centrum, Veľká Okružná 59A, Žilina zistené, že účastník konania porušil povinnosť vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní od uplatnenia

reklamácie a porušil povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách s požadovanými údajmi, keď evidencia spotrebiteľských reklamácií neobsahovala údaj o spôsobe vybavenia reklamácie.

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

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

V zmysle § 47 ods. 6 Správneho poriadku týmto odvolací orgán opravuje chybu pri prepisovaní textu, ktorá vznikla pri písomnom vyhotovovaní napadnutého rozhodnutia. Uvedené pochybenie spočíva v tom, že v napadnutom rozhodnutí prvostupňový orgán nesprávne uvádza názov spoločnosti účastníka konania „Slovak Telecom, a. s.“ čo odvolací orgán touto cestou opravuje a dáva do súladu s názvom spoločnosti účastníka konania uvedenej v Obchodnom registri a vyššie uvedené nahrádza správnym znením „Slovak Telekom, a.s.“. Uvedená oprava nemá žiadny vplyv na právne účinky napadnutého rozhodnutia.

Preskúmaním napadnutého rozhodnutia č. P/0119/05/2017 zo dňa 01.06.2017, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, odvolací orgán zistil dôvod na zmenu prvostupňového rozhodnutia. Odvolací orgán po dôkladnom oboznámení sa so skutkovým stavom veci dospel k názoru, že účastník konania nemôže byť sankcionovaný za porušenie ustanovenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko považuje postih v uvedenej veci za nedôvodný.

Nakoľko uvedenou zmenou rozhodnutia došlo k upusteniu od sankcionovania povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, a tým aj k zúženiu rozsahu protiprávneho konania, ktorým bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa, odvolací orgán pristúpil aj k primeranej zmene výšky postihu, a to tak ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia; čo účastník konania porušil.

Inšpektormi SOI bolo kontrolou vykonanou na základe podnetu spotrebiteľa č. P – 210/2017 presne a spoľahlivo zistené, že spotrebiteľ ako kupujúci uzatvoril dňa 18.08.2016 s účastníkom konania ako predávajúcim zmluvu o oprave vecí, ktorej predmetom bola oprava zariadenia – mobilného telefónu zn. ASUS Zenfone 5 v dohodnutej cene opravy vo výške 55,- €. Účastník konania vydal písomné potvrdenie o prevzatí objednávky – Potvrdenie o prijatí opravy č. 1333RF00474/16 zo dňa 18.08.2016. Dňa 29.08.2016 si spotrebiteľ uplatnil na vykonanú opravu reklamáciu. Predávajúci predmetnú reklamáciu prijal a vydal spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie – Potvrdenie o prijatí opravy č. 1333RF00498/16. V rámci predmetného dokladu zo dňa 29.08.2016 bola okrem iného ako vada udávaná spotrebiteľom (popis poruchy) uvedená: „Reklamácia sprievodky 1333RF00474/16 výmena LCD kompletu, na displeji sa zobrazili flaky“. Predmetná reklamácia bola vybavená dňa 09.09.2016 výmenou chybného náhradného dielu. Dňa 12.09.2016 si spotrebiteľ opätovne uplatnil reklamáciu na vykonanú opravu, pričom ako vadu uviedol: „Nedá sa zapnúť, reklamácia sprievodky č. 1333RF00498/16. Už pri preberaní sa telefón nedal zapnúť, po skúšaní s kolegom sa to po hodine podarilo. Avšak telefón doma ani znova na predajni nejde zapnúť ani nenabíja“. Túto predávajúci prijal a zaevidoval v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom 1333RF00540/16. Zo strany účastníka konania bol následne vydaný doklad – Protokol o oprave č. PZA234329 zo dňa 02.10.2016, v ktorom je ako spôsob vybavenia reklamácie uvedené: „Na zariadení zistený studený spoj na základnej doske spôsobujúci sporadické vypínanie prípadne nemožnosť zapnúť zariadenie, vada je priamo na základnej doske – zariadenie neopraviteľné“. Toto vyjadrenie účastníka konania zo dňa 02.10.2016 je ako spôsob vybavenia reklamácie v uvedenom znení zaevidované aj v evidencii o reklamáciách. V rámci dokladu –

Protokol o oprave č. PZA234329 zo dňa 02.10.2016, ako aj v evidencii o reklamáciách, účastník konania uviedol ako spôsob vybavenia reklamácie vyššie opísaný technický stav zariadenia a konštatovanie, že zariadenie je neopraviteľné. V predmetnom doklade, ktorý má slúžiť pre spotrebiteľa ako písomný doklad o vybavení reklamácie, ako aj v evidencii o reklamáciách, však chýba výsledok posúdenia reklamácie a aj to, akým spôsobom bola reklamácia zo dňa 12.09.2016 pre spotrebiteľa vybavená. Z vyššie uvedeného vyplýva, že účastník konania pri vybavovaní reklamácie zo dňa 12.09.2016 nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácií, t. j. reklamácia nebola vybavená ani jedným zo spôsobov uvedených v § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od uplatnenia reklamácie. Keďže zákonom stanovenú lehotu účastník konania nedodrжал, zodpovedá za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

Vo svojom odvolaní účastník konania uviedol, že ustanovenia § 18 ods. 4 a ods. 10 môžu byť za určitých podmienok prepojené, resp. existuje medzi nimi určitý vzťah závislosti. Podľa vyjadrenia účastníka konania táto prepojenosť spočíva v tom, že nie je vždy možné sankcionovať predávajúceho pre porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 4 a zároveň aj pre porušenie § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa. Podľa účastníka konania ide o jeden a ten istý skutok. Inak povedané, ak sa predávajúci dopustí porušenia povinnosti nevybavenia reklamácie jedným zo spôsobov uvedených v § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa v 30 dňovej lehote, nemožno takýto skutok kvalifikovať aj v zmysle porušenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko je zjavné, že pokiaľ nebol spôsob vybavenia reklamácie určený v 30 dňovej lehote, nemôže byť uvedený ani v evidencii o reklamáciách. Účastník konania uviedol, že takémuto postupu zo strany správneho orgánu bráni zásada ne bis in idem. Účastník konania má za to, že porušenie povinnosti ustanovenej v § 18 ods. 4 už v sebe zahŕňa aj porušenie povinnosti uviesť v evidencii o reklamáciách spôsob vybavenia reklamácie (§ 18 ods. 10). Podľa vyjadrenia účastníka konania totiž z logiky veci vyplýva, že pokiaľ predávajúci nevybavil reklamáciu do 30 dní odo dňa jej uplatnenia jedným zo zákonných spôsobov, nemožno požadovať od predávajúceho, aby evidoval spôsob vybavenia reklamácie v evidencii o reklamáciách. Účastník konania zároveň v odvolaní poukazuje na obdobný vzťah medzi ustanoveniami § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde rovnako platí, že predávajúceho nemožno sankcionovať aj za nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie v 30 dňovej lehote, pokiaľ reklamácia nebola vybavená jedným zo zákonných spôsobov v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom. Účastník konania taktiež uviedol, že v rámci administratívneho trestania platí zásada, že pokiaľ zákon z oblasti správneho práva neustanovuje osobitný spôsob ukladania sankcií, uplatní sa analogicky postup použitím príslušných noriem trestného práva. Tento záver podľa účastníka konania potvrdzuje aj ustálená súdna prax. Zároveň účastník konania v odvolaní uviedol aj niektoré rozhodnutia Najvyššieho súdu SR, ktorý judikoval obdobný záver. Účastník konania taktiež uvádza, že nakoľko Správny poriadok ani zákon o ochrane spotrebiteľa neupravujú postup orgánu dozoru pri ukladaní sankcií, je potrebné aplikovať príslušné zásady trestného práva, vrátane tzv. faktickej konzumpcie. Účastník konania ďalej uvádza, že o faktickú konzumpciu ide vtedy, ak je jedným skutkom naplnených viac skutkových podstát, z ktorých len jedna bude hlavnou skutkovou podstatou (§ 18 ods. 4) a ostatné (§ 18 ods. 10) sú bezvýznamné vo vzťahu k hlavnej skutkovej podstate. V tomto smere je podľa účastníka konania evidentné, že porušenie § 18 ods. 10 druhá veta je len vedľajšou, čiastkovou skutkovou podstatou (vo vzťahu k § 18 ods. 4), ktorá sama o sebe nemá negatívny dopad na spotrebiteľa, práve naopak, upravuje len obsahové náležitosti evidencie o reklamácii výlučne pre účely kontroly zo strany SOI. Účastník konania

taktiež poznamenal, že podstatou tzv. faktickej konzumpcie je to, že orgán aplikujúci právo uloží sankciu len za hlavnú skutkovú podstatu (§ 18 ods. 4), nakoľko platí, že faktická konzumpcia je dôvodom vylučujúcim jednočinný súbeh trestných činov, t. j. stav, kedy jedným a tým istým skutkom bolo naplnených viac skutkových podstát trestných činov vtedy, ak jeden trestný čin je prostriedkom relatívne malého významu v porovnaní so základným trestným činom alebo vedľajším, málo významným produktom základného trestného činu. De facto možno podľa účastníka konania konštatovať, že hlavná skutková podstata „konzumuje“ (pohlcuje) vedľajšiu, menej významnú skutkovú podstatu vyplývajúcu z jednočinného súbehu správnych deliktov. Na základe vyššie uvedeného má účastník konania za to, že SOI postupovala v správnom konaní nesprávne, keď neaplikovala analógiu s trestným právom, v dôsledku čoho sankcionovala účastníka konania aj za porušenie ustanovenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania má ďalej za to, že existuje dôvod na vypustenie § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa. V súvislosti s týmto úkonom je nutné pristúpiť aj k zmene výšky uloženej sankcie. Záverom účastník konania žiada odvolací orgán, aby v zmysle § 59 ods. 2 Správneho poriadku rozhodnutie zmenil tak, že z výrokovej časti rozhodnutia vypustí porušenie § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa a primerane zníži výšku uloženej pokuty.

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 skutočnosti ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené nedostatky. Skutočnosti a dôvody uvedené v odvolaní nespochybňujú uloženie sankcie zo strany správneho orgánu. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania za nesplnenie povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Účastník konania bol povinný dodržať zákonom o ochrane spotrebiteľa požadovaný postup pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa. Odvolací orgán má za to, že skutkový stav bol spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť nepochybne preukázaná. Počas kontroly účastník konania ako predávajúci relevantným spôsobom nepreukázal, že by v prípade reklamácie spotrebiteľa doručenej účastníkovi konania dňa 12.09.2016 zabezpečil jej vybavenie v zákonom stanovenej lehote. Zákon o ochrane spotrebiteľa pod pojmom vybavenie reklamácie v § 2 písm. m) cit. zákona rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím. Z citovaného ustanovenia vyplýva, že zákon o ochrane spotrebiteľa pri vybavení reklamácie v zmysle zákona počíta s aktivitou zo strany predávajúceho, ktorý v rámci zákonom stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie tovaru alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. Ani k jednému z uvedených úkonov, ktoré by bolo možné aplikovať na predmetnú reklamáciu,



nedošlo zo strany predávajúceho v rámci zákonom stanovenej 30 dňovej lehoty. Odvolací orgán uvádza, že za spôsob vybavenia reklamácie spotrebiteľa zákonom stanoveným spôsobom zodpovedá účastník konania ako predávajúci, ktorý zároveň aj nesie zodpovednosť za kvalitu odpredaných výrobkov, a to bez ohľadu na skutočnosť, či je zároveň aj výrobkom reklamovaného výrobku alebo nie.

Zároveň pokladá odvolací orgán za potrebné uviesť, že zo strany SOI je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyriešenie otázky ako predávajúci rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Na konštatovanie dozorného orgánu o porušení niektorej z povinností vzťahujúcich sa k reklamačnému konaniu predávajúcim nemá žiadny vplyv opodstatnenosť reklamácie, predávajúci je povinný každú reklamáciu vybaviť zákonom požadovaným spôsobom. O tom, že ani samotný spotrebiteľ nepovažoval uvedený úkon zo strany predávajúceho za dostačujúci, svedčí aj skutočnosť, že na orgán dozoru podal podnet.

Účastník konania v odvolaní uvádza len skutočnosti týkajúce sa nemožnosti sankcionovať ho pre porušenie § 18 ods. 4 a zároveň aj pre porušenie § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa a žiada odvolací orgán o zmenu prvostupňového správneho rozhodnutia tak, že z výrokovej časti rozhodnutia vypustí porušenie § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa a primerane zníži výšku uloženej pokuty. Na základe vyššie uvedeného má odvolací orgán za to, že nakoľko zmenil napadnuté rozhodnutie vo výrokovej časti, ako aj v príslušnej časti odôvodnenia tak, že časť výroku, ktorým bolo konštatované porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa vypustil a za porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa uložil účastníkovi konania pokutu vo výške 300,- €, t. j. primerane znížil výšku uloženej pokuty, vyhovel tak odvolaniu účastníka konania.

Odvolací orgán uvádza, že účastník konania plne zodpovedá za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly SOI, t. j. za porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. V prípade zisteného porušenia zákona je správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu, čo vyplýva zo znenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, preto nemožno upustiť od uloženia postihu. Odvolací orgán poukazuje na to, že účastník konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa nesie objektívnu zodpovednosť, t. j. bez ohľadu na zavinenie alebo iné okolnosti danej veci; zodpovedá za protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia povinnosti je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly. Uvedený správny delikt patrí medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku; stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. Zákon neumožňuje žalovanému prihladiť na žiadne subjektívne aspekty. Správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie, rovnako aj zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby sa riadili zákonom pri výkone svojej činnosti.

Čo sa týka výšky uloženého postihu, úvahy správneho orgánu, ktoré ho viedli k uloženiu pokuty vo výške určenej v napadnutom rozhodnutí, sú uvedené v odôvodnení rozhodnutia. Odvolací orgán zastáva názor, že správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil okolnosti daného prípadu ako aj dôvody zisteného porušenia, výšku postihu preto pokladá vzhľadom na skutkové zistenia za primeranú. Odvolací orgán zastáva názor, že pokuta bola uložená v rámci stanovených kritérií, blízko minimálnej sadzby. V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje charakter a povahu zistených nedostatkov a taktiež účel § 3 ods. 5 druhá veta Správneho poriadku, v zmysle ktorého „*správne orgány dbajú o to, aby v rozodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely*“. Odvolací orgán sa vždy snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Na druhej strane je zo zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne,

pričom táto požiadavka platí aj pre ukladanie sankcií. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania.

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

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

Nesplnením si povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práva spotrebiteľa chráneného dotknutým zákonným ustanovením. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo požadované zákonom o ochrane spotrebiteľa tým, že mu bola znemožnená realizácia jeho nároku vyplývajúceho mu z riadneho vybavenia reklamácie, a to prevzatia plnenia v zákonom stanovenej lehote.

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

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

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

Číslo : **SK/0534/99/2017**

Dňa : **11.04.2018**

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 – **Tále, a.s., so sídlom: Tále 100, 977 01 Horná Lehota, IČO: 36 028 631**, kontrola vykonaná dňa 25.05.2017 a dňa 01.06.2017 v prevádzkarni HOTEL\*\*\* STUPKA, Tále 100, Horná Lehota a v prevádzkarni DEPENDANCE HOTEL\* GOLF, Tále 100, Horná Lehota, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, č. P/0177/06/2017 zo dňa 22.09.2017, 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 **430,- EUR, slovom: štyristotridsať eur**, pre porušenie § 4 ods. 1 písm. b), § 4 ods. 1 písm. a), § 10a ods. 1 písm. k), § 12 ods. 2 a § 18 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 v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, č. P/0177/06/2017 zo dňa 22.09.2017 **potvrďuje**.

**O d ô v o d n e n i e :**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Tále, a.s. - peňažnú pokutu vo výške 430,- €, pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 4 ods. 1 písm. b), § 4 ods. 1 písm. a), § 10a ods. 1 písm. k), § 12 ods. 2 a § 18 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 25.05.2017 a dňa 01.06.2017 v prevádzkarni HOTEL\*\*\* STUPKA, Tále 100, Horná Lehota a v prevádzkarni DEPENDANCE HOTEL\* GOLF, Tále 100, Horná Lehota zistené, že si účastník konania nesplnil povinnosť poskytovať služby v bežnej kvalite, ktorá je v danom prípade predpísaná osobitným predpisom - 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 MH SR č. 277/2008 Z. z.“); porušil povinnosť predávajúceho umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť účtovanej hmotnosti, miery alebo správneho množstva; porušil povinnosť 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; porušil povinnosť zabezpečiť, aby ním predávané výrobky boli zreteľne označené údajmi o miere alebo o množstve a porušil povinnosť umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania odvolanie.

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

Preskúmaním vecí v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa bolo poskytovať služby v bežnej kvalite, ktorá je v danom prípade predpísaná osobitným predpisom - Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z.; umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť účtovanej hmotnosti, miery alebo správneho množstva; 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, aby ním predávané výrobky boli zreteľne označené údajmi o miere (objeme) alebo o množstve (hmotnosti); umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi; čo účastník konania porušil.

Dňa 25.05.2017 a dňa 01.06.2017 v prevádzkarni HOTEL\*\*\* STUPKA, Tále 100, Horná Lehota a v prevádzkarni DEPENDANCE HOTEL\* GOLF, Tále 100, Horná Lehota vykonali inšpektori SOI kontrolu, pri ktorej bolo zistené porušenie § 4 ods. 1 písm. b), § 4 ods. 1 písm. a), § 10a ods. 1 písm. k), § 12 ods. 2 a § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

I. Pri kontrole dodržiavania Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z. boli v prevádzkarni HOTEL\*\*\* STUPKA, Tále 100, Horná Lehota zistené nasledovné nedostatky:

- všeobecné požiadavky v zmysle § 6 ods. 3 citovanej vyhlášky neboli dodržané, keď na I. a II. Poschodí neboli tri miestnosti pre chybné v čase kontroly označené viditeľným nápisom;
- klasifikačné znaky predmetného ubytovacieho zariadenia neboli dodržané, keď:
  - v izbách č. 203, 204 a 105 (2 stále lôžka) chýbal kôš na odpadky, v ich predsieniach chýbala vešiaková stena a v ich hygienických zariadeniach chýbali 2 ks uterákov a vrečko na hygienické vložky,
  - v izbe č. 210 (2 stále lôžka) chýbali 2 ks čalúnenej stoličky alebo čalúneného kresla, v predsieni chýbala vešiaková stena a v jej hygienickom zariadení chýbali 2 ks uterákov a vrečko na hygienické vložky,
  - v izbách č. 101 a 106 (2 stále lôžka) chýbali 2 ks čalúnenej stoličky alebo čalúneného kresla a v ich hygienických zariadeniach chýbali 2 ks uterákov.

II. Pri kontrole dodržiavania Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z. boli v prevádzkarni DEPENDANCE HOTEL\* GOLF, Tále 100, Horná Lehota zistené nasledovné nedostatky:

- požiadavky na vybavenosť zariadenia v zmysle § 5 ods. 14 písm. b) citovanej vyhlášky neboli dodržané, keď kontrolou bolo zistené, že:
  - v hygienickom zariadení – *Kúpeľňa spoločná s WC v prekontrolovanej izbe č. 214* dostupná elektrická zásuvka v blízkosti zrkadla nebola označená napätím na použitie elektrických spotrebičov,
  - v hygienickom zariadení – *Kúpeľňa spoločná s WC v prekontrolovanej izbe č. 109* pri umývadle chýbala odkladacia plocha alebo skrinka.

Predávajúci, resp. poskytovateľ služby teda neposkytol služby v bežnej kvalite v zmysle § 4 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou v odbytovom stredisku – REŠTAURÁCIA bolo zistené, že predávajúci neumožnil spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť účtovanej hmotnosti, miery alebo správneho množstva celkom u 5 druhov ponúkaných výrobkov, keď v jedálnom lístku bol uvedený oznam, že váha mäsa je uvedená v surovom stave, pričom predávajúci predložil k týmto 5 druhom výrobkov receptúry, ktoré neobsahovali údaj o hmotnosti pokrmu po ukončení technologického procesu ich prípravy, t. j. po ich tepelnej úprave. Jednalo sa o tieto

druhy výrobkov: *Jelenie stehno, Bravčová panenka na hríboch, Kačacie prsia, Viedenský tel'ací rezeň a Grilovaný losos so smotanovým špenátom*. Uvedeným konaním predávajúci konal v rozpore s ustanovením § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že účastník konania porušil v čase kontroly povinnosť jasným a zrozumiteľným spôsobom informovať spotrebiteľa 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.“). Uvedeným protiprávnym konaním došlo k porušeniu § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou odbytového strediska – REŠTAURÁCIA bolo zároveň zistené, že predávajúci neoznačil ním predávané výrobky údajom o miere alebo o množstve, keď 9 druhov výrobkov (príloh) ponúkaných v jedálnom lístku neobsahovalo údaj o množstve, v akom sú odpredávané. Jednalo sa o tieto druhy výrobkov (príloh): *Maslové zemiaky, Basmati ryža, Pečené zemiakové šúľance, Lyonské zemiaky, Karlovarská knedľa, Chrenová zemiaková kaša, Zemiakové rōsti, Zemiakové hranolky a Zemiaková kaša*. Tým účastník konania porušil § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektormi SOI bolo zistené aj porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď pri výkone kontroly bolo zistené, že na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi sa nenachádzal reklamačný poriadok, teda spotrebiteľa neboli riadne informovaní o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.

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

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

Vo svojom odvolaní účastník konania uviedol, že považuje udelenie pokuty v tak vysokej výške za neopodstatnené z dôvodu, že zistené skutočnosti len potencionálne znevýhodňovali jeho klientov a inšpektori SOI nebrali do úvahy služby a vybavenie, ktoré podľa účastníka konania ďaleko prevyšuje požiadavky na zatriedenie oboch zariadení. Účastník konania dáva do pozornosti skutočnosť, že klient má v súčasnej dobe možnosť vybrať si z veľkého množstva ubytovacích zariadení a žiadne zariadenie nemôže v rámci konkurenčného boja ponúknuť nižšie služby ako je požadované, ale práve naopak. Preto sa aj účastník konania snaží ponúknuť široký rozsah služieb a primeraný komfort. Účastník konania poznamenáva, že sa snaží pristupovať ku každému zákazníkovi individuálne a splniť jeho požiadavky tak, aby odchádzal z pobytu spokojný a rád sa vrátil. Účastník konania uvádza, že za posledných desať rokov nezaznamenal žiadnu zásadnú sťažnosť, či už na služby spojené s ubytovaním, alebo s podávanou stravou. Účastník konania taktiež podotkol, že podnikanie v cestovnom ruchu je vo všeobecnosti veľmi ťažké, lebo závisí od mnohých faktorov, ktoré nemôže ovplyvniť (počasie), podlieha sezónnosti, nekalému konkurenčnému boju, nedostatku kvalifikovanej pracovnej sily, vysokému odvodovému zaťaženiu. Na druhej strane všetci chcú svoje aktivity vylepšovať, aby ponúkané služby mali stúpajúcu kvalitu, na čo sú potrebné finančné zdroje. Z uvedeného dôvodu preto účastník konania prosí o prehodnotenie a odpustenie udelenej pokuty, respektíve jej zníženie, lebo uložená sankcia je preňho vysoká, navyše svojím konaním nespôsobil priamu škodu zákazníkovi a všetky vytknuté nedostatky okamžite odstránil. Záverom účastník konania uviedol, že je presvedčený, že kvalita služieb sa nedá hodnotiť len vyhláškou, ale predovšetkým spokojnými zákazníkmi.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zrušenie rozhodnutia a ani na prehodnotenie výšky uloženej pokuty. Čo sa týka skutočností uvedených v odvolaní účastníka konania, odvolací orgán vyhodnotil tvrdenia účastníka konania ako právne bezpredmetné

a subjektívne, ktoré ho nezbavujú zodpovednosti za kontrolou presne a spoľahlivo zistené porušenie zákona. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania za nesplnenie povinností účastníka konania vyplývajúcich z § 4 ods. 1 písm. b), § 4 ods. 1 písm. a), § 10a ods. 1 písm. k), § 12 ods. 2 a § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Zároveň po preskúmaní obsahu napadnutého rozhodnutia odvolací orgán zistil, že správny orgán prvého stupňa sa dostatočným spôsobom vyrovnal s tvrdeniami účastníka konania, ktoré vyplývali z obsahu daného administratívneho spisu.

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 spotrebiteľa upozorní na všetky rozdiely“**.

Podľa § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa **„predávajúci je povinný predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov“**.

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 § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, **predávajúci musí zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania výrobku, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou alebo informáciami podľa osobitných predpisov. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru alebo spotrebiteľa oznámiť alebo zdokumentovať údaje o výrobku, ak ho nemožno označiť**.

Podľa § 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“**.

K tvrdeniu účastníka konania, že zistené skutočnosti len potencionálne znevýhodňovali jeho klientov a inšpektori SOI nebrali do úvahy služby a vybavenie, ktoré podľa účastníka konania ďaleko prevyšuje požiadavky na zatriedenie oboch zariadení, odvolací správny orgán uvádza, že považuje predmetné tvrdenia účastníka konania za subjektívne a právne irelevantné. Odvolací orgán ďalej uvádza, že predmetom kontroly SOI je porovnávanie zisteného stavu so stavom požadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je SOI oprávnená kontrolovať. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinností v zmysle vyššie uvedených ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, o. i. aj v nadväznosti na Vyhlášku MH SR č. 277/2008 Z. z.. Účastník konania ako podnikateľský subjekt zodpovedá za to, aby sa v jeho prevádzke dodržiavali platné právne predpisy. V opačnom prípade si musí byť účastník konania vedomý všetkých právnych následkov, ktoré sú spojené s porušovaním právnych predpisov. Postup inšpektorov SOI pri výkone kontrolnej činnosti vrátane pôsobnosti SOI a oprávnení inšpektorov SOI, upravuje zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, ktorý bol podľa názoru odvolacieho orgánu pri výkone kontroly dodržaný. Kontrola inšpektorov SOI spočívala

v porovnaní zisteného skutkového stavu so stavom predpísaným, t. j. ustanoveným všeobecne záväznými právnymi predpismi a osobitnými predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa. Vyhotovením tohto porovnania bol výsledok kontroly, teda inšpekčný záznam, z ktorého bolo zrejme zameranie kontroly, ako aj zistený skutkový stav. Inšpektori spísali inšpekčný záznam z vykonanej kontroly, postupovali pri kontrole v súlade s platnými právnymi predpismi, vychádzali len z vlastných zistení, objektívne zistili a posúdili skutkový stav, k osobe prítomnej pri kontrole sa správali nepredpojatú a korektne. Zároveň bol kontrolovanej osobe v rámci inšpekčného záznamu po oboznámení sa s jeho obsahom poskytnutý aj priestor na vyjadrenie sa k zistenému skutkovému stavu vo forme vysvetlivky k inšpekčnému záznamu. V predmetnej vysvetlivke kontrolovaná osoba uviedla, že: „*Po prečítaní inšpekčného záznamu a záväzných pokynov chcem uviesť, že všetky zistené nedostatky uvedené v inšpekčnom zázname budú odstránené v stanovených termínoch. O vykonanej kontrole budem informovať svojich nadriadených*“.

K tvrdeniu účastníka konania, že za posledných desať rokov nezaznamenal žiadnu zásadnú sťažnosť, či už na služby spojené s ubytovaním, alebo s podávanou stravou, a že svojím konaním nespôsobil priamu škodu zákazníkom, odvolací orgán uvádza, že uvedené skutočnosti považuje opätovne za subjektívne. Úmysel účastníka konania je v tomto smere irelevantný. Pre posúdenie celého prípadu je rozhodujúce, že došlo k porušeniu povinností uvedených v zákone o ochrane spotrebiteľa. Porušené povinnosti vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa viaže cit. zákon priamo na predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe objektívnej zodpovednosti. Pri určovaní výšky postihu bol zohľadnený rozsah následkov protiprávneho konania. Odvolací orgán má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Čo sa týka argumentu účastníka konania o okamžitom 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 kontrolovaného subjektu, 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.

Odvolací orgán dopĺňa, že ostatné námietky účastníka konania nepovažuje za právne relevantné, nakoľko sú výlučne subjektívneho charakteru. Odvolací orgán poznamenáva, že účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe objektívnej zodpovednosti, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Zistené porušenie povinností predávajúceho vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa je **iným správnym deliktom** kontrolovanej osoby (nie priestupkom), kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Bolo predovšetkým povinnosťou účastníka konania prijať také opatrenia, aby nedochádzalo k porušovaniu povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov. Odvolací orgán je toho názoru, že účastník konania je povinný poznať zákon a zabezpečiť na svojej prevádzke jeho dodržiavanie, rovnako aj zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby sa riadili zákonom pri výkone svojej činnosti.

Odvolací orgán uvádza, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania v prvom rade sankcionuje za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa. K naplneniu skutkovej podstaty týchto správnych deliktov stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinností zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa. Treba však zdôrazniť, že poškodením spotrebiteľa zo strany účastníka konania je už aj samotné zníženie rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom. 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.

Na záver odvolania účastník konania namieta výšku pokuty, ktorá je podľa neho neopodstatnená a vysoká vzhľadom na závažnosť porušenia ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa. Vo vzťahu k možnosti znížiť výšku uložennej sankcie, resp. zrušiť uloženú sankciu, odvolací orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo nenašiel dôvod na zníženie výšky postihu alebo jeho zrušenie. Zastáva názor, že pokuta bola uložená v rámci stanovených kritérií, blízko minimálnej sadzby. V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje charakter a povahu zistených nedostatkov a taktiež účel § 3 ods. 5 druhej vety Správneho poriadku, v zmysle ktorého *„správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely“*. Odvolací orgán nemohol znížiť výšku uložennej sankcie ani ju zrušiť, nakoľko by potom vybočil z medzí ukladania pokút za obdobné porušenia právneho predpisu. Odvolací orgán sa však snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Na druhej strane je zo zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne, pričom táto požiadavka platí aj pre ukládanie sankcií. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia splňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uložennej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania.

Čo sa týka výšky pokuty samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. Podľa čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky č. 460/1992 Zb. sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že prvostupňový správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť.

Odvolací orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie ustanovenia § 4 ods. 1 písm. b), § 4 ods. 1 písm. a), § 10a ods. 1 písm. k), § 12 ods. 2 a § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo zo strany účastníka konania, ako predávajúceho, spoľahlivo preukázané. Hlavným podkladom pre vydanie rozhodnutia bol inšpekčný záznam z kontroly zo dňa 25.05.2017 a zo dňa 01.06.2017.

Na základe hore uvedených skutočností odvolací orgán pokladá skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú. Výšku uložennej 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 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.

Odvolací orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru zohľadnil, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť poskytovať služby v bežnej kvalite, ktorá je v danom prípade predpísaná osobitným predpisom - Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z.. Následkom protiprávneho konania boli porušené práva spotrebiteľa chránené príslušnými ustanoveniami cit. zákona. Nedodržaním kvality ustanovenej osobitným predpisom nebola dosiahnutá požadovaná akosť a úroveň poskytovaných služieb, a tým bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na poskytovanie služieb v predpísanej kvalite. Zohľadnený bol rozsah a charakter zistených nedostatkov nezodpovedajúcich všeobecným požiadavkám uvedeným vo Vyhláške MH SR č. 277/2008 Z. z.. Správnym orgánom bol zohľadnený aj vplyv zistených nedostatkov na kvalitu služieb poskytovaných spotrebiteľom. Správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že v zmysle § 7 ods. 2 Vyhlášky č. 277/2008 Z. z., sú požiadavky na vybavenie, druh, rozsah a úroveň poskytovaných služieb v jednotlivých kategóriách a triedach minimálne. Odvolací orgán prihliadol aj na skutočnosť, že spotrebiteľ majúci záujem o ubytovanie má len obmedzené možnosti preveriť si dopredu kvalitu ubytovacieho zariadenia, v ktorom sa chce ubytovať, preto je nevyhnutné, aby poskytovatelia služieb spĺňali všetky predpísané požiadavky na vybavenosť ubytovacích zariadení.

Pri určovaní výšky pokuty bral správny orgán do úvahy aj to, že ustanovenie § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa ukladá predávajúcemu povinnosť dodržiavať zásadu statočnosti pri predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb a zároveň korešponduje s právami spotrebiteľa na ochranu pred zásahom do zákonom chránených oprávnených záujmov, najmä ekonomických. Odvolací orgán sa stotožňuje s názorom prvostupňového správneho orgánu, podľa ktorého spotrebiteľ, pokiaľ nemá možnosť porovnať surovinovú skladbu skutočne podanej porcie či už s receptúrou alebo inou, vlastnou kalkuláciou, si nemôže byť istý, že mu je výrobok správne účtovaný a uvedené dáva predávajúcemu priestor napríklad na neoprávnené materiálové úspory, čo môže spôsobiť ujmu spotrebiteľovi. Pri nedodržaní hmotností, resp. pomeru jednotlivých surovín v ponúkanom výrobku, navyše, pokiaľ si spotrebiteľ nevie overiť správnosť podaného množstva, si spotrebiteľ nemôže byť istý jednak správnosťou účtovania podanej porcie, ale tiež tým, že požadovaný výrobok bude mať stabilne rovnaké vlastnosti, kvôli ktorým ho požaduje do nákupu. Rovnako sú predmetné informácie pre spotrebiteľa nevyhnutné pre následnú kontrolu dodržania hmotnosti, miery alebo množstva, ale aj správnosti účtovania nákupu a prípadnú reklamáciu.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty taktiež zohľadnil, že následkom absencie informácie ohľadne možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v určitých prípadoch došlo k porušeniu práva spotrebiteľa na informácie. Cieľom zákona č. 391/2015 Z. z. je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom. Práve pre tieto dôvody kladie aj odvolací orgán dôraz na to, aby spotrebiteľ bol o tejto možnosti riadne informovaný pred uzavretím zmluvy v zmysle § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty bral správny orgán do úvahy aj to, že nezabezpečením zreteľného označenia predávaných výrobkov údajom o miere (objeme) alebo o množstve (hmotnosti) došlo k porušeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa. Informácia o miere alebo o množstve

patrí medzi základné povinnosti predávajúceho, ktoré musí vždy dodržať, vzhľadom na to, že nedodržanie povinnosti môže mať pre spotrebiteľa ekonomické dôsledky. Informácia o miere alebo o množstve je popri informácii o predajnej cene a jednotkovej cene pre spotrebiteľa dôležitá z toho dôvodu, aby spotrebiteľ vedel porovnať výhodnosť tej-ktorej ponuky, či ponuky rôznych ekonomických operátorov na trhu.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadal aj na porušenie povinnosti účastníka konania zabezpečiť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi. Nezabezpečením danej povinnosti došlo k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa pri uplatňovaní reklamácie, priznaných mu zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko sa nemohol s nimi oboznámiť. Sprístupnenie reklamačného poriadku správny orgán považuje za jeden z dôležitých prostriedkov zabezpečujúcich riadne informovanie spotrebiteľa o jeho právach a povinnostiach v súvislosti s uplatnením zodpovednosti za vady výrobkov alebo poskytovaných služieb. Neumiestnenie reklamačného poriadku na viditeľnom mieste prístupnom spotrebiteľovi považuje správny orgán za zásah do týchto práv spotrebiteľa (zníženie ich rozsahu).

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie ako aj právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

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 poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 01770617.

**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/0542/99/2017

Dňa : 16.04.2018

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 – **TESCO STORES SR, a.s., sídlo: Kamenné námestie 1/A, 815 61 Bratislava, IČO: 31 321 828**, kontrola vykonaná v prevádzkarni: OD TESCO – oddelenie obuvi, Hlavná 111, Košice, dňa 28.04.2017, kontrola ukončená dňa 03.05.2017 v sídle prevádzkarne účastníka konania prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu účastníkovi konania, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. P/0228/08/17, zo dňa 11.09.2017, 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 EUR**, **slovom: sedemsto eur**, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenie § 7 ods. 1 a v spojení s § 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 **zamietla a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. P/0228/08/17, zo dňa 11.09.2017, **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 – TESCO STORES SR, a. s. - peňažnú pokutu vo výške 700,- €, pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenie § 7 ods. 1 a v spojení s § 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 bola dňa 28.04.2017 vykonaná kontrola v prevádzkarni účastníka konania: OD TESCO – oddelenie obuvi, Hlavná 111, Košice. Kontrola bola ukončená v sídle prevádzkarne prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu účastníkovi konania dňa 03.05.2017. Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie zákazu používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách v nadväznosti na § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, z ktorého vyplýva zákaz nekalej obchodnej praktiky pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie a v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho účel použitia.

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 nepoužívať nekalú obchodnú praktiku v spotrebiteľských zmluvách, ktorá je zakázaná pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie a považuje sa za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho účel použitia; čo účastník konania porušil.

Dňa 28.04.2017 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni: OD TESCO – oddelenie obuvi, Hlavná 111, Košice. Kontrola bola ukončená v sídle prevádzkarne prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu účastníkovi konania dňa 03.05.2017. Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, v nadväznosti na § 7 ods. 1 zákona, z ktorého vyplýva zákaz nekalej obchodnej praktiky pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie a v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona, v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho účel použitia, keď v čase kontroly bol spotrebiteľom (inšpektorom SOI) vo vykonanom kontrolnom nákupe č. 1 odpredaný výrobok – dámska spoločenská obuv F&F ladies formal shoe á 12,50 € a vo vykonanom kontrolnom nákupe č. 2 odpredaný výrobok – dámska vychádzková obuv F&F ladies casual shoe á 19,00 €, u ktorých bol účel použitia uvedený na papierovom štítku pripevnenom na výrobku (spoločenská obuv, vychádzková obuv) a účel použitia uvedený na pri kúpe priloženom letáčiku (obuv na jar/jeseň, letná obuv, zimná obuv, príležitostná obuv, obuv pre voľný čas/športová obuv, domáca obuv, vysoká obuv do snehu) uvedený rôzne, čo bolo spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím došlo k naplneniu znakov klamlivého konania.

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

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

Účastník konania podal odvolanie z dôvodu, že rozhodnutie správneho orgánu považuje za nesprávne najmä pre nasledovné pochybenia. Nesúhlasí s tvrdením správneho orgánu, že účastník konania nezabezpečil dodržanie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, v nadväznosti na § 7 ods. 1 zákona, z ktorého vyplýva zákaz nekalej obchodnej praktiky pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie a v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona, v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho účel použitia. Podľa názoru účastníka konania je použité značenie dostačujúce na to, aby sa spotrebiteľ zorientoval a bol schopný si vybrať obuv vhodnú pre zamýšľaný účel. Označenie „vychádzková obuv“ a „spoločenská obuv“ uvedené priamo na obuvi jasne vyjadruje účel, pre ktorý je určená a nemôže dôjsť k uvedeniu spotrebiteľa do omylu (napr. že sa jedná o turistickú obuv) a tiež toto označenie nie je spôsobilé negatívne ovplyvniť jeho rozhodovanie. Priemerný spotrebiteľ je schopný na základe informácií uvedených priamo na obuvi a s ohľadom na dizajn obuvi určiť, k akému účelu je vhodná. Označenie „Spoločenská obuv“ a „Vychádzková obuv“

kritérium účelovosti spĺňa a nie je podľa účastníka konania potrebné túto informáciu ďalej uvádzať a rozvíjať. Preto je potrebné posudzovať označenie obuvi a možnosť uvedenia spotrebiteľa do omylu práve s ohľadom na kritérium „priemerného spotrebiteľa“, čo však z rozhodnutia nijakým spôsobom nevyplýva. Rozlišovaciu schopnosť označenia je preto potrebné skúmať vždy vo vzťahu k vnímaniu priemerným spotrebiteľom z viacerých hľadísk - vizuálneho, fonetického, významového, porovnávaním druhu tovarov a služieb, či porovnávaním dominantných prvkov známkového motívu. Účel použitia spoločenskej a vychádzkovej obuvi priamo na nej je pravdivý a nemôže zákazníka zmiasť aj napriek vydanému letáčku pri pokladni, ktorý obsahuje viaceré označenia obuvi a je zřejmé, že má slúžiť ako informácia pre spotrebiteľa ohľadom ošetrovania obuvi predávanej účastníkom konania, pričom spotrebiteľ si s ohľadom na označenie priamo na obuvi vyberie ten typ starostlivosti, ktorý sa týka konkrétnej obuvi. Podľa názoru účastníka konania sú informačné povinnosti uvádzané priamo na výrobkoch dostačujúce, nie sú spôsobilé uviesť priemerného spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím nedošlo k naplneniu znakov klamlivého konania. Rozhodnutie je nepreskúmateľné z dôvodu, že správny orgán sa nijakým spôsobom nezaoberal vzťahom priemerného spotrebiteľa a informáciami uvádzanými na výrobku a ako tieto informácie je spotrebiteľ schopný vnímať a či ho sú schopné uviesť do omylu. Účastník konania má za to, že nijakým spôsobom neporušil všeobecne záväzné právne predpisy a z vyššie uvedených dôvodov považuje rozhodnutie za nesprávne, nepreskúmateľné a nezrozumiteľné z logického hľadiska. Na základe vyššie uvedeného navrhuje účastník konania, aby odvolací orgán podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku napadnuté rozhodnutie zrušil.

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 zdôrazňuje, že v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenie § 7 ods. 1 a v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa má predávajúci jednoznačne stanovené povinnosti a nesmie porušiť zákaz používania nekalej obchodnej praktiky, ktorá je zakázaná pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie a považuje sa za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho účel použitia. Odvolací orgán nespochybňuje námietku účastníka konania o tom, že obuv bola označená ako „vychádzková obuv“ a „spoločenská obuv“, avšak pri kontrolnom nákupe boli k predmetnej obuvi priložené papierové letáčky s písomnými informáciami o popise piktogramov obuvi, spôsobe ošetrovania obuvi, účele použitia obuvi (obuv na jar/jeseň, letná obuv, zimná obuv, príležitostná obuv, obuv pre voľný čas/športová obuv, domáca obuv, vysoká obuv do snehu) a o odporúčaní pre nákup a nosenie a v nich uvedené druhy účelovosti nekorešpondujú s údajmi o účele použitia uvedenom na zakúpenej obuvi, keď obuv zakúpená v kontrolných nákupoch bola označená účelom použitia – dámska vychádzková obuv, dámska spoločenská obuv a v predložených papierových letáčkoch sú uvedené možnosti účelovosti obuvi – obuv na jar/jeseň, letná obuv, zimná obuv, príležitostná obuv, obuv pre voľný čas/športová obuv, domáca obuv, vysoká obuv do snehu. V uvedenom prípade nemá ani priemerný spotrebiteľ možnosť zistiť účel použitia obuvi, keďže účastník konania nezabezpečil rovnaké označenie i na predložených príbalových letáčkoch a neobstojí ani argument účastníka konania, že priložený leták má slúžiť ako informácia pre spotrebiteľa ohľadom ošetrovania obuvi. Priložený leták tvoriaci prílohu č. 2 inšpekčného záznamu, ktorý obsahuje návody na ošetrovanie obuvi, obsahuje aj rozdelenie obuvi podľa účelovosti s popisom, na čo je daný typ

obuvi vhodný, ale ako už bolo neraz spomínané, nie je tam uvedená „spoločenská obuv“ alebo „vychádzková obuv“, ale menovite: obuv na jar/jeseň, letná obuv, zimná obuv, príležitostná obuv, obuv pre voľný čas/športová obuv, domáca obuv, vysoká obuv do snehu. Odvolací orgán k obhajobe prvostupňového rozhodnutia uvádza, že rozhodnutím o obchodnej transakcii pritom nie je len rozhodnutie o tom, či kúpiť, alebo nekúpiť určitý výrobok, ale takisto rozhodnutie, ktoré priamo s týmto rozhodnutím súvisí, teda aj rozhodnutie navštíviť obchod. Samotný pojem „rozhodnutie o obchodnej transakcii“ treba interpretovať široko. Akékoľvek rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či a za akých podmienok výrobok kúpi, aj podľa rozhodovacej praxe Súdneho dvora zahŕňa nielen rozhodnutie kúpiť či nekúpiť určitý výrobok, ale takisto aj rozhodnutie, ktoré s týmto rozhodnutím priamo súvisí, napr. rozhodnutie navštíviť obchod (rozsudok Súdneho dvora z 19.12.2013 vo veci C-281/12). Nie je možné prehliadnuť skutočnosť, že účastník konania nedodrжал povinnosti jemu stanovené zákonom o ochrane spotrebiteľa. Porušenie uvedenej povinnosti nemožno považovať za zanedbateľné, a to vzhľadom na používanie nekalých obchodných praktík, ktoré vedia podstatne ovplyvniť kvalifikované rozhodnutie spotrebiteľa. Odvolací orgán má za to, že skutkový stav bol spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť nepochybne preukázaná.

Charakter protiprávneho konania, rozsah zisteného porušenia povinnosti, ako aj možné následky, ktoré spočívajú v tom, že účastník konania porušil zákaz používania nekalej obchodnej praktiky v spotrebiteľských zmluvách, ktorá je zakázaná pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie a považuje sa za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho účel použitia, odôvodňujú uloženie pokuty vo výške určenej v rozhodnutí inšpektorátu SOI. Povinnosti vyplývajúce z § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenie § 7 ods. 1 a v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) 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 všetky skutočnosti majúce vplyv na zistený skutkový stav. 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 to, že účastník konania používal nekalé obchodné praktiky, ktorým zásadne ovplyvňoval rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii. 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 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 používanie nekalých obchodných praktík zo strany účastníka konania vnáša značnú nerovnováhu vo vzťahu k spotrebiteľovi, ktorý v dôsledku toho môže urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii a sú tak zároveň ohrozené ekonomické záujmy spotrebiteľa. Uvedené zákonné povinnosti účastník konania nesplnil a z hľadiska možných následkov považujeme uloženú pokutu za viac ako primeranú.

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-02280817.

**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.