

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave
Bajkalská 21/a, pošt. prieč. 29, 827 99 Bratislava

Číslo : SK/0292/99/2019

Dňa : 19.05.2020

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 – **A&E s. r. o., so sídlom: Záhradnícka 5847/62, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 08, IČO: 52 215 431**, kontrola vykonaná dňa 03.04.2019 v prevádzke účastníka konania Textil, obuv, rozličný tovar LIN PARK, G. Bethlema 2, Nové Zámky, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj, č. P/0020/04/19, zo dňa 20.06.2019, 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 **1800,00 EUR, slovom: jedentisícosemsto eur**, pre porušenie § 11 ods. 1 a § 13 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 **m e n í** tak, že:

účastníkovi konania: **A&E s. r. o.**

sídlo **Záhradnícka 5847/62, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 08**

IČO: **52 215 431**

prevádzka: **Textil, obuv, rozličný tovar LIN PARK, G. Bethlema 2, Nové Zámky pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 12 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 250/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov – v zmysle ktorého je predávajúci povinný pri predaji informovať spotrebiteľa o spôsobe údržby predávaného výrobku, nakoľko v čase kontroly dňa 03.04.2019 sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzali **2 druhy** výrobkov v celkovej hodnote 322,- €, pri ktorých predávajúci spotrebiteľa neinformoval o spôsobe údržby v kodifikovanej podobe štátneho jazyka a ani v cudzom jazyku – 14 párov dámska obuv LINX AN1177 á 11,- €/pár, 24 párov dámska obuv LINX LX237 á 7,- €/pár;**

pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 13 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 - v zmysle ktorého, ak sa informácie uvedené v § 10a až 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, nakoľko v čase kontroly dňa 03.04.2019 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke zistené, že sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzalo:

- **12 druhov** výrobkov v celkovej hodnote **5995,30 €**, ktoré neboli žiadnym spôsobom označené informáciou **o materiálom zložení výrobku v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, ale iba v cudzom jazyku** /208 ks pánska košeľa GLIMMER á 6,- €/ks , 22ks pánske šortky QIFENG á 6,- €/ks, 6 ks pánska mikina THYAN á 25,- €/ks, 8 ks pánska tepláková súprava MOGA á 23,- €/ks, 9 ks dámsky pulóver QOULIMA á 19,- €/ks, 9 ks pánske sako Palmiro Rossi á 55,- €/ks, 17 ks pánsky oblek Palmiro Rossi á 79,- €/ks, 23 ks pánske tričko Play Back á 8,30,- €/ks, 8 ks pánske tričko Black Eagle á 8,30,- €/ks, 128 ks dámske rifle Miss Grace á 3,- €/ks, 89 ks dámske rifle G á 7,- €/ks, 56 ks pánske rifle WIMAN á 18,- €/ks;

- **1 druh výrobku v celkovej hodnote 450,- €**, ku ktorému **údaj o spôsobe údržby nebol k dispozícii pre spotrebiteľa v kodifikovanej podobe štátneho jazyka žiadnym spôsobom, bol poskytnutý len v cudzom jazyku** - 90 párov dámska obuv QUEEN BEE R 4190 á 5,- €;

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, peňažnú pokutu vo výške **1 500,- EUR, slovom: jedentisícpäťsto eur**. Uloženú pokutu je účastník konania povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00200419.

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 – A&E s. r. o. – peňažnú pokutu vo výške 1 800,- €, pre porušenie ustanovení § 11 ods. 1 a § 13 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 03.04.2019 u účastníka konania v prevádzkarni Textil, obuv, rozličný tovar LIN PARK, G. Bethlema 2, Nové Zámky zistené, že sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzalo 15 druhov výrobkov v celkovej hodnote 6 767,30 €, ktoré neboli sprevádzané informačnými údajmi v zmysle zákona:

- 12 druhov výrobkov v celkovej hodnote 5995,30 €, ktoré neboli žiadnym spôsobom označené informáciou o materiálovom zložení výrobku v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, ale iba v cudzom jazyku:
- 208 ks pánska košeľa GLIMMER á 6,- €/ks, spolu 1248,- € - materiálové zloženie uvedené na výrobku – 100% pamut/cotton, materiálové zloženie nebolo uvedené v štátnom jazyku
- 22 ks pánske šortky QIFENG á 6,- €/ks, spolu 132,- € - materiálové zloženie uvedené na výrobku - 65% cotton, 35% polyester múszál, nebolo uvedené v štátnom jazyku
- 6 ks pánska mikina THYAN á 25,- €/ks, spolu 150,- € - materiálové zloženie uvedené na výrobku - 65% cotton, 35% polyester, nebolo uvedené v štátnom jazyku
- 8 ks pánska tepláková súprava MOGA á 23,- €/ks, spolu 184,- € - materiálové zloženie uvedené na výrobku - 80% pamut, 20% polieszter, materiálové zloženie nebolo uvedené v štátnom jazyku
- 9 ks dámsky pulóver OULIMA á 19,- €/ks, spolu 171,- € - materiálové zloženie uvedené na výrobku - 60% acrylic, 40% nylon, materiálové zloženie nebolo uvedené v štátnom jazyku
- 9 ks pánske sako Palmiro Rossi á 55,- €/ks, spolu 495,- € - materiálové zloženie uvedené na výrobku - 70% wool, 30% viscon, materiálové zloženie nebolo uvedené v štátnom jazyku
- 17 ks pánsky oblek Palmiro Rossi á 79,- €/ks, spolu 1 343,- € - materiálové zloženie uvedené na výrobku - 60% wool, 25% cotton, 15% polyamide, materiálové zloženie nebolo uvedené v štátnom jazyku
- 23 ks pánske tričko Play Back á 8,30,- €/ks, spolu 190,- € - materiálové zloženie uvedené na výrobku - 95% cotton, 5% elasthan, materiálové zloženie nebolo uvedené v štátnom jazyku
- 8 ks pánske tričko Black Eagle á 8,30,- €/ks, spolu 66,40,- € - materiálové zloženie uvedené na výrobku - 35% cotton, 60% polyester. 5% lycra, materiálové zloženie nebolo uvedené v štátnom jazyku

- 128 ks dámske rifle Miss Frace á 3,- €/ks, spolu 384,- € - materiálové zloženie uvedené na výrobku - 76,2% cotton, 22,9% polyester, 0,9% elastan, materiálové zloženie nebolo uvedené v štátnom jazyku
- 89 ks dámske rifle G á 7,- €/ks, spolu 623,- € - materiálové zloženie uvedené na výrobku - 71% cotton, 26% polyester, 3% spandex, materiálové zloženie nebolo uvedené v štátnom jazyku
- 56 ks pánske rifle WIMAN á 18,- €/ks, spolu 1 008,- € - materiálové zloženie uvedené na výrobku - 72% cotton, 27% polyester, 1% spandex, materiálové zloženie nebolo uvedené v štátnom jazyku

Uvedeným došlo k porušeniu § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa.

- 1 druh výrobku v celkovej hodnote 450,-€, ku ktorému údaj o spôsobe údržby nebol k dispozícii pre spotrebiteľa v štátnom jazyku žiadnym spôsobom, bol poskytnutý len v cudzom jazyku – 90 párov dámska obuv QUEEN BEE R 4190 á,-€, spolu 450,- €
- 2 druhy výrobkov v celkovej hodnote 322,-€, ku ktorým údaj o spôsobe údržby nebol k dispozícii pre spotrebiteľa v štátnom jazyku žiadnym spôsobom, nebol k dispozícii ani v cudzom jazyku – 14 párov dámska obuv LINX AN1177 á 11,-€/pár, spolu 154,- €, 24 párov dámska obuv LINX LX237 á 7,- €/pár, spolu 168,- €.

Uvedeným došlo k porušeniu § 12 ods. 2 zákona o ochrane 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.

Odvolací orgán preskúmal napadnuté rozhodnutie č. P/0020/04/19 zo dňa 20.06.2019 ako aj konanie, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, pričom zistil dôvod na jeho zmenu spočívajúcu v úprave právnej kvalifikácie zisteného porušenia povinnosti informovať spotrebiteľa pri predaji o spôsobe použitia a údržby výrobku. Odvolací orgán uvedené konanie subsumoval pod jemu prislúchajúce znenie skutkovej podstaty správneho deliktu. Zároveň v rozsahu uvedenej zmeny mení aj odôvodnenie napadnutého rozhodnutia tak, ako je uvedené v tomto rozhodnutí. Odvolací orgán tiež zistil dôvod na zmenu prvostupňového rozhodnutia, a to vzhľadom na 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 je zo zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne, pričom táto požiadavka platí aj pre ukládanie sankcií. Odvolací správny orgán konštatuje, že 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 ďalej zastáva názor, že dostatočne preventívny a represívny charakter pre účastníka konania bude mať aj uloženie pokuty v nižšej výške, ako bolo uvedené v prvostupňovom rozhodnutí. Vykonaná zmena nezakladá dôvod na zbavenie sa zodpovednosti účastníka konania za porušenie zákona, nemá vplyv na spoľahlivo zistený skutkový stav, nakoľko protiprávny skutkový stav zistený predmetnou kontrolou zostal v plnej miere zachovaný. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

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

Vo svojom odvolaní účastník konania uvádza, že sa nachádza v zlej finančnej situácii z dôvodu celosvetovej finančnej krízy, čo má za následok menšiu kúpyschopnosť odberateľov, stále sa zvyšujúce náklady na energiu, benzín, atď. Účastník konania tiež uvádza, že:

- nadobúdacie doklady k predmetnému tovaru doložil v stanovenom termíne,

- ide o jeho prvý priestupok,
- výška pokuty je neprimeraná vzhľadom na závažnosť priestupku,
- nie je dovozcom predmetných výrobkov do SR,

V závere svojho odvolania účastník konania žiada o zníženie nájmu (pravdepodobne účastník konania myslel výšku uloženej pokuty).

K tomu odvolací orgán uvádza, že v odvolaní neuvádza účastník konania žiadne skutočnosti, ktoré by sponchybňovali zistený skutkový stav. Námietky účastníka konania pokladá odvolací orgán za neopodstatnené a subjektívneho charakteru, ktoré nemajú vplyv na rozhodnutie správneho orgán a ani na výšku pokuty. Pre správny orgán je rozhodujúce porušenie zákonných povinností, ktoré bolo spoľahlivo zistené vykonanou kontrolou SOI zo dňa 03.04.2019. Zo zaznamenaného skutkového stavu vyplýva nedodržanie povinnosti, ktoré spočívalo v tom, že účastník konania nesplnil povinnosť zabezpečiť predávané výrobky údajmi o spôsobe údržby a o materiálovom zložení výrobkov v kodifikovanej podobe štátneho jazyku. Správny orgán postupoval v zmysle ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa.

Účastník konania zistené nedostatky nepopiera, uvedomuje si svoju zodpovednosť za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán v danej súvislosti len dodáva, že zodpovednosť účastníka konania ako predávajúceho je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, tzn. že predávajúci za porušenie zákona zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu zákona došlo. Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Správny orgán je toho názoru, že 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.

Podľa § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci má povinnosť 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 § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný uvádzať písomné informácie podľa § 10a až § 12 v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

Uvedené povinnosti účastník konania v čase vykonanej kontroly inšpektorov SOI nesplnil. 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, ktorý bol podľa názoru odvolacieho orgánu pri výkone kontroly dodržaný. Ako už bolo uvedené vyššie, 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. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, teda inšpekčný záznam, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z inšpekčného záznamu 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 nepredpojata a korektne. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane

spotrebiteľa. Uvedenú povinnosť vyplývajúcu zo zákona o ochrane spotrebiteľa viaže citovaný zákon na predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) cit. zákona účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistený nedostatok na základe objektívnej zodpovednosti a bolo prvoradou povinnosťou účastníka konania zabezpečiť dodržiavanie zákonných predpisov na prevádzke. Okolnosti uvedené v podanom odvolaní sú subjektívneho charakteru a správny orgán na ne nemôže v správnom konaní prihliadať. Uvedené skutočnosti nemajú vplyv na inšpektormi SOI spoľahlivo zistený skutkový stav.

Vo vzťahu k možnosti zrušiť uloženú pokutu, odvolací orgán uvádza, že nenašiel dôvod na jej zrušenie. Čo sa týka žiadosti znížiť výšku uloženej sankcie odvolací orgán uvádza, že adekvátne znížil výšku uloženej pokuty, a to vzhľadom najmä na ust. § 3 ods. 5 Správneho poriadku, avšak nemohol viac znížiť výšku uloženej pokuty, nakoľko charakter protiprávneho konania, rozsah zisteného porušenia povinnosti, ako aj možné následky, ktoré spočívajú v poškodení spotrebiteľa odôvodňujú uloženie pokuty v pozmenenej výške určenej v tomto rozhodnutí. Podľa názoru odvolacieho orgánu je výška takto zníženej uloženej pokuty primeraná zistenému nedostatku. Z ust. § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva **obligatórna povinnosť** orgánu dozoru v prípade zistenia porušenia povinnosti **uložiť sankciu**. Správny orgán bol preto nútený uložiť účastníkovi konania tomu zodpovedajúci postih. Zároveň odvolací orgán ďalej poukazuje aj na požiadavku podľa § 3 ods. 5 druhá veta Správneho poriadku, v zmysle ktorého *správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely*. Preto odvolací orgán nemohol viac 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 citeľná 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 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.

Ku námietke účastníka konania, že išlo o jeho prvý priestupok, odvolací orgán uvádza, že 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*. Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu. 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 taktiež považuje za dôležité uviesť, že materiálové zloženie musí byť uvedené na etikete alebo uvedené iným spôsobom (napríklad natlačené na vnútornej strane oblečenia) podmienkou je, že označenie musí byť trvalé, ľahko čitateľné, viditeľné a prístupné. Odvolací správny orgán zároveň uvádza, že ak je to uvedené na etikete, tá musí byť pevne pripevnená na výrobku. Uvedené vychádza z Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením. Umelohmotnú či papierovú etiketu nastrelenú

k výrobku umelohmotným vláknom nemožno považovať za pevne pripevnenú k výrobku a takéto označenie nemožno považovať za trvalé, keďže bežným použitím výrobku by takéto etiketa nemala dlhú trvácnosť a bola rýchlo znehodnotená. Podľa článku 14 Nariadenia „Etikety a iné označenia“ textilné výrobky sa označujú etiketou alebo iným označením, aby sa uviedlo ich vláknové zloženie, pri každom sprístupnení na trhu. Označenie textilných výrobkov etiketou a iným označením je trvalé, ľahko čitateľné, viditeľné a prístupné a v prípade etikety aj pevne pripevnené. Podľa čl. 3 písm. g) a h) Nariadenia „označenie etiketou“ je umiestňovanie požadovanej informácie priamo na textilný výrobok pripevnením etikety; „iné označenie“ označenie je uvedenie požadovanej informácie priamo na textilný výrobok prišitím, vyšitím, vytlačením, reliéfnym vytlačením alebo akoukoľvek inou technológiou aplikácie. Podľa čl. 16/3. Označenie etiketou alebo iné označenie sú v úradnom jazyku alebo jazykoch členského štátu, na ktorého území sa textilné výrobky sprístupňujú na trhu pre spotrebiteľa, pokiaľ dotknutý členský štát nestanoví inak. Z dikcie práva Európskej únie je jednoznačne zrejmé, že textilné výrobky je potrebné označiť informáciami o materiálovom zložení v jazyku členského štátu a predmetné informácie musia byť trvalo pripevnené k textilnému výrobku, čo však v danom prípade nebolo splnené. Odvolací správny orgán zároveň uvádza, že v zmysle citovaného článku 16 ods. 3 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 zo dňa 27.09.2011 sú označenia etiketou alebo iné označenia v úradnom jazyku alebo jazykoch členských štátov, na ktorého území sa textilné výrobky sprístupňujú na trhu pre spotrebiteľa, pokiaľ dotknutý členský štát nestanoví inak. Slovenská republika na základe vnútroštátneho právneho predpisu, t. j. zákona o štátnom jazyku, akceptuje len etikety v úradnom jazyku, t. j. v slovenskom jazyku. Z uvedeného tak jednoznačne vyplýva povinnosť predávajúceho plniť si informačnú povinnosť u textilných výrobkov v úradnom jazyku daného členského štátu, kde sú textilné výrobky sprístupňované, v tomto prípade v SR teda v slovenčine.

K ostatným námietkam odvolací orgán nevzhliadol ako k právne relevantným, nakoľko predmetné ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sa riadia **princípom objektívnej zodpovednosti**, t. j. účastník konania zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti prípadu, avšak niektoré jeho vyjadrenia boli subjektívneho charakteru; t. j. účastník konania zodpovedá za protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia povinnosti je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly.

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

V prípade záujmu o dohodu splácania uloženej pokuty formou splátkového kalendára je potrebné obrátiť sa na Odbor vymáhania pohľadávok na Ústrednom inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie 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 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.

Podľa § 24 ods. 5 cit. zákona sa pri určení výšky pokuty prihliadlo na charakter aj závažnosť protiprávneho konania účastníka konania.

Odvolací orgán pri určení výšky pokuty zohľadnil porušenie povinnosti zabezpečiť, aby predávané výrobky boli zreteľne označené údajmi o spôsobe údržby.

Taktiež bolo zohľadnené porušenie povinnosti zabezpečiť, aby predávané výrobky boli zreteľne označené informáciami podľa osobitného predpisu, nakoľko kontrolou bolo zistené, že u 12 druhov výrobkov nezabezpečil označenie údajmi o materiálovom zložení výrobkov

v zmysle osobitného predpisu (Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady č. 1007/2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES (Ú. v. EÚ L 272, 18. 10. 2011) v platnom znení), u dvoch druhov výrobkov nezabezpečil údaj o spôsobe údržby žiadnym spôsobom a u jedného druhu bol tento údaj bol poskytnutý len v cudzom jazyku.

Nesplnením informačných povinností účastníka konania v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa boli porušené základné práva spotrebiteľa, a to právo na riadne, úplné a pravdivé informácie. Absencia označenia zloženia textilných výrobkov ako aj absencia označenia zloženia textilných výrobkov v kodifikovanej podobe štátneho jazyka by mohla viesť k ohrozeniu zdravia spotrebiteľov, najmä s prihliadnutím na skutočnosť, že kontrolovanými výrobkami boli výrobky, pri ktorých dochádza k priamemu styku s ľudskou pokožkou. V prípade, ak by si spotrebiteľ zakúpil daný výrobok, na ktorého textilné vlákno by mal napríklad kožnú alergiu, mohlo by to mať vplyv aj na jeho zdravie. Neinformovaním spotrebiteľa o materiálovom zložení výrobkov v štátnom jazyku by mohlo dôjsť k poškodeniu majetku spotrebiteľa nesprávnou údržbou výrobku, či nevhodným používaním výrobku. Informácia o materiálovom zložení je navyše dôležitou hlavne v štádiu rozhodovacieho procesu spotrebiteľa pri kúpe ponúkaného výrobku, pretože údaj o materiálovom zložení vypovedá o vlastnostiach predávaných výrobkov, na ktoré spotrebiteľ často prihliada. 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.

Pri posudzovaní výšky pokuty odvolací orgán prihliadol na skutočnosť, že rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty, bol charakter informácií, pri ktorých účastník konania nesplnil svoju zákonnú povinnosť, ako aj množstvo a celková hodnota výrobkov, ktoré nespĺňali podmienky predaja, ktorú možno považovať za značne vysokú.

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
Bajkalská 21/A, P.O. BOX 29, 827 99 Bratislava 27

Číslo : **SK/0365/99/2019**

Dňa : **20.05.2020**

Podľa ustanovenia § 58 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, vo veci odvolania účastníka konania – **AUTOCENTRUM AAA AUTO a.s., Panónska cesta 39, 851 04 Bratislava, IČO: 47 918 101, zast.**, kontrola vykonaná dňa 26.06.2018 a dňa 24.08.2018 v prevádzkarni Autobazár AAA AUTO, Panónska cesta 39, Bratislava, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, č. P/0361/01/2018, zo dňa 17.07.2019, ktorým bola podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov uložená peňažná pokuta **vo výške 1.500,- €, slovom: jedentisícpäťsto eur**, pre porušenie ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d), vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ustanovenia § 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 Bratislave pre Bratislavský kraj, č. P/0361/01/2018, zo dňa 17.07.2019 **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 – AUTOCENTRUM AAA AUTO a.s. – peňažnú pokutu vo výške 1.500,- €, pre porušenie povinností vyplývajúcich z ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, 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“).

Kontrolou vykonanou inšpektormi SOI dňa 26.06.2018 a dňa 24.08.2018 v prevádzkarni Autobazár AAA AUTO, Panónska cesta 39, Bratislava bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania v zákonom stanovenej 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 veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania bolo dodržať zákaz používať nekalé obchodné praktiky; čo účastník konania porušil.

Dňa 26.06.2018 vykonali inšpektori SOI v prevádzkarni Autobazár AAA AUTO, Panónska cesta 39, Bratislava kontrolu zameranú aj na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 596/2018 týkajúceho sa predaja motorového vozidla značky BMW, EČV: V nadväznosti na doposlanie dokladov a vyjadrenie, ktoré bolo vykonané formou e-mailu a aj listovou formou doručenou orgánu dozoru dňa 06.07.2018 bola vykonaná kontrola dňa 24.08.2018 v predmetnej prevádzkarni, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 24.08.2018.

V nadväznosti na vykonanú kontrolu a doložené doklady bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci dňa 28.03.2018 informoval prostredníctvom webovej stránky www.aaaauto.sk o ponuke motorového vozidla „BMW 3 2014“ za akciovú cenu na úver 21.000,- € a cenu 23.000,- €, pričom ako vyplýva z vyjadrenia účastníka konania zo dňa 02.07.2018 už dňa 27.03.2018 došlo k zvýšeniu kúpnej ceny na akciovú cenu 22.999,- € pri kúpe na úver a cenu 23.999,- € v prípade kúpy za hotovosť. Účastník konania ako predávajúci tak prostredníctvom webovej stránky www.aaaauto.sk dňa 28.03.2018 uvádzal nesprávnu informáciu týkajúcu sa ceny výrobku, resp. osobitnej cenovej výhody, ktorá môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím došlo k porušeniu ustanovenia § 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 ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa v plnom rozsahu zodpovedá.

V podanom odvolaní účastník konania uviedol, že podľa jeho názoru došlo k nedostatočne zistenému skutkovému stavu a k jeho nesprávnemu právnemu posúdeniu a napadnuté rozhodnutie považuje za nezákonné, pričom nesúhlasí s tým, že by v tomto prípade porušil zákaz používania nekalých obchodných praktík.

Účastník konania uvádza, že len v prípade, že informácia o cene je nesprávne poskytnutá, pričom nesprávnosť vyplýva z jej nejednoznačnosti alebo nedostatočného vysvetlenia podmienok, ktoré majú zákazníci povinnosť splniť, aby dostali ponúkanú cenu, môže byť konanie predávajúceho považované za predmetné porušenie.

Účastník konania uvádza, že v tomto prípade bola cena motorového vozidla oznámená jednoznačne a jasne, napriek tomu, že na webovej stránke nebola hneď po úprave aktualizovaná, zákazník by v dôsledku tejto nesprávnej ceny nebol uvedený do omylu a neurobil obchodné rozhodnutie o transakcii, ktoré by bez tejto nesprávnej informácie bol spravil. Podľa názoru účastníka konania v tomto prípade chýba príčinná súvislosť medzi nesprávnou výškou ceny ponúkaného motorového vozidla a možným rozhodnutím zákazníka o obchodnej transakcii, pretože výsledkom nesprávneho informovania zákazníka o cene tak, ako k tomu došlo v tomto prípade predávajúcim, je negatívne rozhodnutie zákazníka (t. j. rozhodnutie o neuskutočnení obchodnej transakcie).

Účastník konania tiež poukazuje na skutočnosť, že vykonal úpravu ceny inzerovaného motorového vozidla v dôsledku zvýšeného dopytu na prevádzke v Bratislave, pričom SOI dospela k záveru, že pokiaľ informácia o upravenej cene nie je okamžite aktualizovaná aj na internetových stránkach predávajúceho, predávajúci sa dopustil deliktu a porušil zákaz používania nekalých obchodných praktík. Podľa názoru účastníka konania ale takýto postup zo strany SOI úplne opomína technické a personálne možnosti premietnutia/úpravy cien inzerovaných vozidiel na všetkých stránkach, kde sú tieto vozidlá prezentované a ponúkané na predaj. Napriek tomu, že predávajúci pripustil, že v tomto prípade nebola cena vozidla aktualizovaná z dôvodu interných pochybení zamestnancov predávajúceho, dopĺňa, že k úprave ceny došlo najskôr fyzicky v prevádzkarni a v takomto prípade nemožno podľa nášho názoru spravodlivo požadovať aktualizáciu ceny obratom a určitý časový odstup – napríklad jedného dňa, by nemal byť posudzovaný ako používanie nekalej obchodnej praktiky.

Účastník konania tiež uvádza, že pochybenie bolo zistené v prípade jedného motorového vozidla v trvaní jedného dňa. Záverom žiada účastník konania o zrušenie napadnutého rozhodnutia, prípadne o zníženie uloženej sankcie.

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

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

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

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

V zmysle ustanovenia § 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 ustanovenia § 8 ods. 1 písm. d) *sa 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 cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody.*

K námietke účastníka konania, že *len v prípade, pokiaľ informácia o cene je nesprávne poskytnutá, pričom nesprávnosť vyplýva z jej nejednoznačnosti alebo nedostatočného vysvetlenia podmienok, ktoré majú zákazníci povinnosť splniť, aby dostali ponúkanú cenu, môže byť konanie predávajúceho považované za predmetné porušenie*, odvolací správny orgán uvádza, že obchodná praktika sa má posúdiť ako „*klamlivá*“ v zmysle článku 6 ods. 1 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 („*smernica o nekalých obchodných praktikách*“), pokiaľ táto **praktika jednak obsahuje nesprávne informácie alebo je spôsobilá viesť do omylu priemerného spotrebiteľa a jednak je spôsobilá zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.** Článok 2 písm. k) tejto smernice sa má vykladať v tom zmysle, že pojem „*rozhodnutie o obchodnej transakcii*“ zahŕňa akékoľvek rozhodnutie, ktoré priamo súvisí s rozhodnutím o tom, či kúpiť, alebo nekúpiť určitý výrobok.

Pokiaľ ide o cieľ, ktorý sleduje článok 6 ods. 1 smernice č. 2005/29/ES, treba konštatovať, že táto smernica vychádza z článku 169 ZFEÚ a jej cieľom je zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa aproximáciou ustanovení členských štátov o nekalých obchodných praktikách poškodzujúcich ekonomické záujmy spotrebiteľov. Odôvodnenie 7 smernice 2005/29 uvádza, že táto smernica sa zaoberá obchodnými praktikami, ktoré priamo súvisia s ovplyvňovaním rozhodnutí spotrebiteľov o obchodnej transakcii vo vzťahu k produktom. Odôvodnenie 11 tejto smernice uvádza, že uvedená smernica zavádza jednotný všeobecný zákaz týchto nekalých obchodných praktík, ktoré narušajú ekonomické správanie spotrebiteľov. Z odôvodnenia 13 uvedenej smernice vyplýva, že práve dva druhy obchodných praktík, ktoré sú zďaleka najbežnejšie, a to klamlivé obchodné praktiky a agresívne obchodné praktiky, boli dôvodom na prijatie špecifických pravidiel na boj proti týmto praktikám. Podľa odôvodnenia 14 tej istej smernice táto smernica speje k tomu, aby pojem „*klamlivé obchodné praktiky*“ zahŕňal praktiky, ktoré tým, že spotrebiteľa uvádzajú do omylu, bránia tomuto spotrebiteľovi urobiť kvalifikovanú, a tým aj efektívnu voľbu.

K námietke účastníka konania, že *v tomto prípade bola cena motorového vozidla oznámená jednoznačne a jasne, napriek tomu, že na webovej stránke nebola hneď po úprave aktualizovaná, zákazník by v dôsledku tejto nesprávnej ceny nebol uvedený do omylu a neurobil obchodné rozhodnutie o transakcii, ktoré by bez tejto nesprávnej informácie bol spravil,*

odvolací správny orgán uvádza, že informácia o cene ponúkaného výrobku predstavuje pre spotrebiteľa kľúčovú informáciu v procese rozhodovania sa o jeho obchodnej transakcii, pričom uvedená nesprávna informácia o cene výrobku, je spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Odvolací správny orgán zároveň uvádza, že predávajúci zodpovedá objektívne za správnosť uvedených cien produktov, pričom je jeho povinnosťou pri propagácii, predaji alebo dodávaní výrobkov poskytnúť dostatok presných informácií, aby bolo spotrebiteľovi umožnené uskutočniť informované rozhodnutie.

K námietke účastníka konania, že *v tomto prípade chýba príčinná súvislosť medzi nesprávnou výškou ceny ponúkaného motorového vozidla a možným rozhodnutím zákazníka o obchodnej transakcii, pretože výsledkom nesprávneho informovania zákazníka o cene tak, ako k tomu došlo v tomto prípade predávajúcim, je negatívne rozhodnutie zákazníka (t. j. rozhodnutie o neuskutočnení obchodnej transakcie)*, odvolací správny orgán uvádza, že súhlasí s právnym názorom prvostupňového správneho orgánu, keď v napadnutom rozhodnutí uviedol, že za účelom naplnenia skutkovej podstaty správneho deliktu je dostatočné, ak na základe nesprávnej informácie podanej prostredníctvom internetovej stránky spotrebiteľ dospeje čo i len k rozhodnutiu navštíviť obchod, pričom zodpovednosť účastníka konania nezbavuje ani skutočnosť, že priamo na mieste je spotrebiteľovi poskytovaná správna informácia. V uvedenej súvislosti tiež poukazujeme na skutočnosť, že v dôsledku uvedeného konania môže byť spotrebiteľovi spôsobená strata časová, ako aj finančná majúca základ v tom, že spotrebiteľ vynaloží finančné prostriedky za účelom dostavenia sa do prevádzkarne a návratu z nej práve v dôsledku záujmu o kúpu výrobku za cenu, ktorá však v čase jej vyobrazenia nie je skutočná. Skutočnosť, či v danom prípade došlo k uskutočneniu obchodnej transakcie tak nie je nevyhnutnou podmienkou pre kvalifikáciu predmetného skutku ako nekalej obchodnej praktiky.

Čo sa týka skutočností, na ktoré poukazuje účastník konania týkajúcich sa personálneho zabezpečenia zmien informácií na webovej stránke, odvolací správny orgán uvádza, že uvedená skutočnosť predstavuje príčinu vzniku danej skutočnosti, ktorá však nie je dôvodom neplnenia zákonom stanovenej povinnosti, resp. zákazu. Uvedené je subjektívnou skutočnosťou, ktorá nezbavuje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona. **Odvolací orgán však 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.**

Čo sa týka výšky uloženej pokuty odvolací orgán poukazuje na požiadavku podľa ustanovenia § 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 výrazným spôsobom 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 citelná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by táto 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. Výšku uloženej pokuty odvolací orgán pokladá za primeranú zistenému skutkovému stavu.

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

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

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 ustanovenia § 24 ods. 5 cit. zákona sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu používať nekalé obchodné praktiky zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. V predmetnom prípade bolo jednoznačne preukázané, že účastník konania svojim konaním jednoznačne ovplyvnil rozhodnutie spotrebiteľa, nakoľko obchodná transakcia sa môže považovať za nekalú nielen vtedy, ak je spôsobilá zapríčiniť, že spotrebiteľ si kúpi alebo nekúpi produkt, ale aj vtedy, ak je spôsobilá zapríčiniť, že spotrebiteľ napríklad navštívi obchod v dôsledku záujmu o kúpu výrobku za cenu, ktorá však v čase jej vyobrazenia nie je skutočná. Pre určenie nekalých obchodných praktík, nie je podstatné, či skutočne došlo k narušeniu ekonomického správania spotrebiteľa (t. j. jeho rozhodnutia o obchodnej transakcii). Vyžaduje sa predovšetkým posúdenie toho, či je obchodná praktika „spôsobilá“ (t. j. či môže) mať takýto vplyv na priemerného spotrebiteľa.

Odvolací správny orgán po preskúmaní veci má za to, že daná praktika účastníka konania bola jednoznačne spôsobilá ovplyvniť rozhodnutie priemerného spotrebiteľa o obchodnej transakcii, o čom svedčí aj podaný podnet spotrebiteľa, ktorého nesprávne uvedená cena na internetovom portáli účastníka konania ovplyvnila.

Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je vyjadrená zákazom používania nekalých obchodných praktík, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Pri stanovení výšky pokuty odvolací orgán prihliadol na porušenie zákazu nekalej obchodnej praktiky, keď účastník konania nesprávne informoval o cene produktu.

Účel zákona stanovujúci predmetný zákaz nekalých obchodných praktík sledujúci posilnenie dôvery spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako činnosti súvisiace s reklamou, predajom alebo dodávkou produktu primeranému spotrebiteľovi, ktoré zahŕňajú akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je priemerne dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory. 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 a služieb bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Odvolací orgán zároveň zobral do úvahy, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 a ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, na ochranu svojho zdravia a bezpečnosti

a na ochranu 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 zamietá ako nedôvodné.

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03610118.

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
Bajkalská 21/a, pošt. prieč. 29, 827 99 Bratislava

Číslo : **SK/0281/99/2019**

Dňa : **19.05.2020**

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 – **DAGY s.r.o., Mudroňova 46/2364, Piešťany 921 01, IČO: 44 230 419**, kontrola začatá v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj dňa 18.12.2018 a ukončená dňa 18.01.2019 v sídle účastníka konania na adrese Mudroňova 46/2364, Piešťany, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, č. P/0712/02/2018, zo dňa 04.06.2019, ktorým bola podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov uložená peňažná pokuta vo výške **1 000,- EUR, slovom: jedentisíc eur**, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 1 písm. h), § 10a ods. 1 písm. a) a k) a § 18 ods. 10 vyššie citovaného zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamieta a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnava pre Trnava kraj, č. P/0712/02/2018, zo dňa 04.06.2019 **potvrďuje**.

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 – DAGY s.r.o.– peňažnú pokutu vo výške 1000,- €, pre porušenie ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 1 písm. h), § 10a ods. 1 písm. a) a k) a § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole začatej v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj dňa 18.12.2018 a ukončenej dňa 18.01.2019 v sídle účastníka konania na adrese Mudroňova 46/2364, Piešťany, zistené, že tento porušil zákaz upierať práva spotrebiteľa na informácie; povinnosť zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie; povinnosť 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 hlavný charakter služby v rozsahu primeranom službe a 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); povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie a na požiadanie orgánu dozoru ju predložiť na nazretie.

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

Podľa § 59 ods. 1 Správneho poriadku: „*Odvolaací 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, odvolaací 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 dodržať zákaz upierať práva spotrebiteľa na informácie; zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie; 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 hlavný charakter služby v rozsahu primeranom službe a 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; viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie a na požiadanie orgánu dozoru ju predložiť na nazretie; čo účastník konania porušil.

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole začatej v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj dňa 18.12.2018 a ukončenej dňa 18.01.2019 v sídle účastníka konania na adrese Mudroňova 46/2364, Piešťany, zistené, že účastník konania na svojej internetovej stránke www.dagy.eu neposkytuje spotrebiteľom daňové identifikačné číslo, informácie o označení registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu a informácie o adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. b) zákona č. 22/2004 Z. z. je poskytovateľ služieb povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť daňové identifikačné číslo, ak je platiteľom dane z pridanej hodnoty.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 22/2004 Z. z. je poskytovateľ služieb povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. je poskytovateľ služieb povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a § 4 ods. 1 písm. b), d), e) zákona č. 22/2004 Z. z., ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje upierať práva spotrebiteľa na informácie daňové identifikačné číslo, ak je platiteľom dane z pridanej hodnoty, označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu a názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

Pri prešetrení podnetu spotrebiteľa č. 590/2018 bolo zistené že, v ponuke cestovnej kancelárie na stránke www.dagy.eu, ani v zmluve o obstaraní zájazdu č. 2018000 zo dňa 13.07.2018, nie je uvedený názov a trieda ubytovacieho zariadenia.

V zmysle § 8 ods. 1 písm. f) zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov cestovná kancelária je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde v katalógu, prípadne inou písomnou formou (ďalej len „katalóg“) presne, jasne, pravdivo, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu, najmä však o ubytovacom zariadení, jeho polohe, kategórii, stupni vybavenosti a o hlavných charakteristických znakoch.

V zmysle § 741b ods. 2 písm. b) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník zmluva má ďalej obsahovať ubytovanie, jeho názov, polohu, kategóriu a triedu, stupeň vybavenosti a hlavné charakteristické znaky, ak je súčasťou zájazdu.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a § 8 ods. 1 písm. f) zákona č. 281/2001 Z. z. a § 741b ods. 2 písm. b) Občianskeho zákonníka – cestovná kancelária je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde v katalógu, prípadne inou písomnou formou presne, jasne, pravdivo, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu, najmä však o ubytovacom zariadení, jeho polohe, kategórii, stupni vybavenosti a o hlavných charakteristických znakoch.

Pri kontrole nebolo predložené inšpektorátu SOI písomné poverenie zástupcu, na ktorého sa môže objednávateľ v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu obrátiť so žiadosťou o pomoc a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie objednávateľa počas zájazdu. Na pobytovom zájazde v dvoj lôžkových štúdiách Perissa Santorini bazén, v termíne od 08.09.2018 do 15.09.2018, nebol prítomný delegát po celý čas zájazdu. V odpovedi na reklamáciu zo dňa 15.10.2018 účastník konania uviedol spotrebiteľovi, že cestovná agentúra mala oznámené všetky potrebné a relevantné informácie ohľadom pobytu (neprítomnosť delegáta počas celého trvania zájazdu, určité zvyklosti, odchýlky v upratovacích službách) a tieto boli zohľadnené pri stanovení konečnej ceny zájazdu. Podľa vyjadrenia konateľky prítomnej pri kontrole spoločnosti počas pobytového zájazdu bola v mieste pobytu prítomná delegátka C. K. v termíne od 08.09.2018 do 10.09.2018, potom odletela na Slovensko. Zvyčajne počas pobytu je prítomná konateľka spoločnosti. V zmluve o obstaraní zájazdu je uvedený telefonický kontakt na zástupcu CK.

V zmysle § 7 ods. 1 písm. d) zákona č. 281/2001 Z. z. cestovná kancelária je povinná okrem povinností podľa osobitného predpisu písomne poveriť zástupcu, na ktorého sa môže objednávateľ v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu obrátiť so žiadosťou o pomoc a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie objednávateľa počas zájazdu.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie.

Kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľ nebol pred uzavretím zmluvy 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).

Kontrolou bolo ďalej zistené, že spotrebiteľ nebol pred uzavretím zmluvy (pred uskutočnením kontrolného nákupu) žiadnym spôsobom informovaný o hlavnom charaktere služby v rozsahu primeranom službe. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 10a ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť 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 hlavné vlastnosti výrobku alebo charakter služby v rozsahu primeranom výrobku alebo službe.

V čase kontroly nebola na požiadanie inšpektorom SOI predložená evidencia o reklamáciách, čím účastník konania porušil § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí

obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie a na požiadanie orgánu dozoru ju predložiť na nazretie.

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 uznáva, že za porušenie ustanovení zákona je sankcia možná, avšak pokuta vo výške 1000 € stráca preventívny charakter a je skôr likvidačná a je taktiež zrejmé, že porušenie nebolo zistené opakovane a jednalo sa o ojedinelé pochybenie, ktoré sa mohlo stať nedopatrením. Účastník konania tiež uvádza, internetovú stránku nerobil on osobne, uvádza, že v tom prípade je spotrebiteľom on a nebol upozornený na zákonom dané atribúty, ktoré musia byť na stránke zobrazené. Účastník konania tiež uvádza, že v konaní už viackrát poukazoval na skutočnosť, že spotrebiteľ bol jednoznačne informovaný. Ku pochybeniu, ktorým správny orgán postihoval účastníka konania za porušenie povinnosti viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, účastník konania uvádza, že pri kontrole knihu so sebou nemal, lebo nebol vopred upozornený, že ju má predložiť. Účastník konania tiež poukazuje na skutočnosť, že všetky nedostatky, ktoré mu boli vytýkané a dali sa dodatočne odstrániť, už odstránil. Účastník konania žiada o prehodnotenie výšky pokuty vzhľadom na skutočnosť, že už samotné zistenie nedostatkov a následné konania malo dostatočný preventívny účinok. Účastník konania tiež podotýka, že pokiaľ správny orgán udelí v správnom konaní pokutu a neskôr dospeje k zisteniu, že priestupca sa zo samotného konania dostatočne poučil, došlo k jeho náprave, a teda je dostatočná pravdepodobnosť, že správne konanie malo výchovný charakter aj bez uhradenia uloženej pokuty. Uložený orgán môže v takom prípade uloženú pokutu odpustiť a táto možnosť sa využíva najmä na ďalšiu motiváciu podnikateľských subjektov vykonávať podnikateľskú činnosť v súlade so zákonmi a nariadeniami na území Slovenskej republiky. V závere svojho odvolania účastník konania vzhľadom na vyššie uvedené žiada odvolací orgán o zrušenie prvostupňového rozhodnutia v časti výšky uloženej pokuty.

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

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

Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa: „*Každý spotrebiteľ má 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 (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa*“.

Podľa § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa: „*zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie*“.

Podľa § 10a ods. 1 písm. a) 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 hlavné vlastnosti výrobku alebo charakter služby v rozsahu primeranom výrobku alebo službe*“.

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

V zmysle § 741b ods. 2 písm. b) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník zmluva má ďalej obsahovať ubytovanie, jeho názov, polohu, kategóriu a triedu, stupeň vybavenosti a hlavné charakteristické znaky, ak je súčasťou zájazdu.

Účastník konania porušil vyššie uvedené ustanovenia zákona 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, tzn. že predávajúci za porušenie zákona zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu zákona došlo. Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnúť na žiadne subjektívne aspekty. Pre správny i odvolací orgán je dôležitý skutkový stav zistený v čase kontroly, ktorý následne porovnáva so stavom v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý ale zo strany účastníka konania nebol dodržaný a správny orgán preto pristúpil k uloženiu pokuty. Účastník konania je objektívne zodpovedný za zistený stav a námietky subjektívneho charakteru nemožno akceptovať ako odvolací dôvod. Odvolací orgán v danej súvislosti dodáva, že zodpovednosť účastníka konania ako predávajúceho je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, tzn. že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie zákona bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu zákona došlo. Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnúť na žiadne subjektívne aspekty. Zistené porušenie povinností predávajúceho vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa je iným správnym deliktom účastníka konania (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 má za to, že správny orgán prvého stupňa zistil všetky skutočnosti dôležité pre rozhodnutie. Taktiež je podľa odvolacieho správneho orgánu zrejmé, že správny orgán presne a úplne zistil skutočný stav veci, nakoľko vykonal všetky zisťovania potrebné na objasnenie rozhodujúcich okolností a pre posúdenie veci a zároveň zabezpečil, aby skutkové zistenia odvodené z vykonaných zisťovaní čo najviac zodpovedali skutočnosti.

Čo sa týka tvrdení účastníka konania, že spotrebiteľ o neprítomnosti delegáta informovaný bol, odvolací orgán uvádza, že na uvedené nemožno prihliadnúť práve z dôvodu, že je povinnosťou cestovnej kancelárie zabezpečiť zodpovednú osobu v mieste pobytu spotrebiteľov a skutočnosť, že toto účastník konania náležite nezabezpečil v žiadnom prípade nesmie byť na ujmu spotrebiteľových práv. Navyše odvolací správny orgán uvádza, že predmetné tvrdenie účastníka konania o upovedomení spotrebiteľa na neprítomnosť delegáta a následnom zohľadnení skutočnosti pri stanovení konečnej ceny ho nezbavuje zodpovednosti za porušenie zákonom stanovených povinností.

Čo sa týka argumentu účastníka konania, že správny orgán nebol povinný uložiť pokutu a mohol uloženú pokutu odpustiť, keďže už samotné zistenie nedostatkov a následné konanie malo dostatočný preventívny účinok, odvolací orgán uvádza, že v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť

porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pre odvolací orgán bolo preto dôležité najmä zistenie kontroly SOI, že v čase kontroly pretrvával protiprávny stav. Čo sa týka výšky uloženej pokuty, podľa názoru odvolacieho orgánu je výška uloženej pokuty primeraná zisteným nedostatkom. Z ust. § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva obligatórna povinnosť orgánu dozoru v prípade zistenia porušenia povinnosti uložiť sankciu. Správny orgán bol preto nútený uložiť účastníkovi konania tomu zodpovedajúci postih. Účastník konania sa dopustil protiprávneho konania a tým naplnil skutkové podstaty správnych deliktov uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, pričom so zreteľom na vyššie uvedené, orgán dozoru nemá možnosť pokutu za zistené protiprávne konanie odpustiť.

Vo vzťahu k možnosti znížiť pokutu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo nenašiel dôvod na jej zníženie. Zastáva názor, že pokuta bola uložená v rámci stanovených kritérií, blízko minimálnej sadzby, pričom v percentuálnom vyjadrení pokuta nedosahuje ani 2,0 % z celkovej sumy určenej na uloženie postihu. 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 je zo zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne, pričom táto požiadavka platí aj pre samotné 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 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. Odvolací orgán preto nemohol nepotvrdiť rozhodnutie prvostupňového správneho orgánu o uložení sankcie.

Ku námietke účastníka konania, že knihu reklamácií nepredložil z dôvodu, že na to nebol vopred upozornený, že ju má predložiť, odvolací orgán uvádza, že z Predvolania č. 2292/590/2018/Pu zo dňa 16.10.2018, ktorým SOI predvolal účastníka konania za účelom prešetrenia predmetného podania spotrebiteľa na deň 06.11.2018 o 09,30 hod. vyplýva, že účastník konania bol vyzvaný, že *„K prešetreniu je potrebné predložiť všetky doklady ohľadom Zmluvy o zájazde č. 2018000, zo dňa 13.07.2018, informácie o pobyte vyplývajúcom z predmetnej zmluvy, t. j. prospekt obstarávateľa a katalóg CK pre rok 2018, evidenciu o reklamáciách spotrebiteľov, výpis z obchodného registra a pečiatku“*.

Uvedené rovnako vyplýva aj z opakovaného Predvolania č. 2292/590/2018/Pu zo dňa 08.11.2018, ktorým bol účastník konania vyzvaný do dostavenie sa a doloženie dokladov na deň 28.11.2018 o 09,00 hod.

Zákon o ochrane spotrebiteľa požaduje, aby predávajúci v každom prípade zabezpečil splnenie všetkých požiadaviek vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Bolo preto povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho, a to bez ohľadu na rozsah jeho podnikateľskej činnosti, prijať potrebné opatrenia s cieľom zabezpečiť plnenie povinností vyplývajúcich z príslušných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa. Predávajúci musí spĺňať všetky podmienky podnikania, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov, v priebehu celého výkonu podnikateľskej činnosti.

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

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

Pri určení výšky pokuty odvolací orgán prihliadol na porušenie povinností ustanovených v § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 1 písm. h), § 10a ods. 1 písm. a) a k) a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa v kontexte s vyššie uvedenými kritériami pre určenie výšky pokuty.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazov zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých upieral spotrebiteľovi právo na informácie, keď účastník konania ako poskytovateľ služieb na elektronickom zariadení - webovej stránke www.dagy.eu neposkytol informácie - daňové identifikačné číslo, ak je platiteľom dane z pridanej hodnoty, označenie registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu, názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha, a tiež keď v ponuke cestovnej kancelárie účastníka konania na stránke www.dagy.eu, ani v zmluve o obstaraní zájazdu č. 2018000 zo dňa 13.07.2018, neuviedol názov a triedu ubytovacieho zariadenia

Odvolací orgán prihliadol aj na porušenie ustanovenia § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa, keď účastník konania nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, nakoľko pri kontrole vykonanej dňa 18.12.2018 a 18.01.2019 bolo pri prešetrení podnetu spotrebiteľa č. 469/2018 v sídle Inšpektorátu SOI a v sídle účastníka konania nebolo predložené písomné poverenie zástupcu, na ktorého sa môže objednávateľ v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu obrátiť so žiadosťou o pomoc a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie objednávateľa počas zájazdu, keď na pobytovom zájazde v dvoj lôžkových štúdiách Perissa Santorini bazén, v termíne od 08.09.2018 do 15.09.2018 nebol prítomný delegát po celý čas zájazdu.

Odvolací orgán prihliadol na porušenie § 10a ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, keď inšpektori SOI zistili, že spotrebiteľ nebol pred uzavretím zmluvy (pred uskutočnením kontrolného nákupu) žiadnym spôsobom informovaný o hlavnom charaktere služby v rozsahu primeranom službe. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 10a ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť 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 hlavné vlastnosti výrobku alebo charakter služby v rozsahu primeranom výrobku alebo službe.

Odvolací orgán prihliadol na porušenie § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa, keď inšpektori SOI zistili, že v prevádzkarni nebol spotrebiteľ žiadnou formou informovaný o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným právnym predpisom – zákon č. 391/2015 Z. z. V zmysle zákona musí byť spotrebiteľ pred uzavretím zmluvy informovaný o zákonom taxatívne vymedzených skutočnostiach, vrátane jasnej a zrozumiteľnej informácie o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v zmysle osobitného predpisu, ktorým je zákon o alternatívnom riešení sporov. Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k rozsahu informovania spotrebiteľov pred uzatvorením zmluvy. Účelom a zmyslom poskytnutia tejto informácie je oboznámiť spotrebiteľa o možnom postupe v prípade sporu s predávajúcim a to obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý bude vykonávať nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé postupy riešenia spotrebiteľských sporov.

Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán do úvahy aj skutočnosť, že nevedením evidencie o reklamáciách predávajúci znížil rozsah práv spotrebiteľa garantovaný zákonom. V prípade, že predávajúci nevedie evidenciu o reklamáciách v zmysle ustanovení zákona o ochrane

spotrebiteľa, nie je možné dostatočne preveriť, akým spôsobom sú riešené reklamácie spotrebiteľov vyplývajúce zo zodpovednosti predávajúceho za vady výrobkov. prípade uplatňovania si svojich zákonných práv zo zodpovednosti za vady tovaru.

Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty skutočnosť, že účastník konania je z titulu výkonu jeho činnosti povinný zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie ako aj zachovávať a dodržiavať požadovanú úroveň odbornej starostlivosti voči spotrebiteľom, ktorí vystupujú vo vzťahu k účastníkovi konania ako slabšia strana a sú neraz vystavovaní svojvôľi predávajúceho resp. poskytovateľa služby. Správny orgán v tejto súvislosti tiež poukazuje na to, že v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, má spotrebiteľ právo na služby v bežnej kvalite, to znamená v kvalite spĺňajúcej predpokladané očakávania spotrebiteľa a je zákonnou povinnosťou zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, a to tak, aby spotrebiteľ nemohol byť uvedený do omylu pokiaľ ide o rozsah, resp. charakter poskytovanej služby. Správny orgán 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 a na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Uložená pokuta je vo vzťahu k porušeniu zákonných povinností účastníka konania a z hľadiska možných následkov viac ako primeraná.

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

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

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-07120218.

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
Bajkalská 21/A, pošt. prieč. 29, 827 99 Bratislava

Číslo : SK/0254/99/2019

Dňa : 19.05.2020

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, právne zastúpený: ...**, kontrola vykonaná dňa 08.03.2018, dňa 16.03.2018, dňa 29.03.2018 a dňa 12.04.2018 v sídle spoločnosti Internet Mall Slovakia s.r.o., Galvaniho 6, Bratislava, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, č. P/0089/01/2018 zo dňa 30.04.2019, 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. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

napadnuté rozhodnutie **m e n í** tak, že:

účastníkovi konania: Internet Mall Slovakia s.r.o., sídlo: Galvaniho 6, 821 04 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 35 950 226, právne zastúpený: ..., kontrola vykonaná dňa 08.03.2018, dňa 16.03.2018, dňa 29.03.2018 a dňa 12.04.2018 v sídle spoločnosti Internet Mall Slovakia s.r.o., Galvaniho 6, Bratislava,

pre porušenie zákazu predávajúcim podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 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, v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona, keď pri výkone kontroly bolo na základe predložených dokladov zistené, že účastník konania ako predávajúci uprel spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) právo na uplatnenie reklamácie zameranej na opakované kvalitatívne nedostatky výrobku – *vinotéky Guzzanti GZ 18 v hodnote 154,- €* - nechladenie, zakúpeného dňa 23.10.2015, keď si spotrebiteľ uplatnil prvú reklamáciu dňa 04.05.2016 z dôvodu nechladenia (Reklamačný protokol č. 2600270806), ktorá bola vybavená odovzdaním opraveného výrobku spotrebiteľovi dňa 18.05.2016 (Protokol – ukončenie reklamácie, Reklamácia č.: 2600270806), pričom v servisnom liste autorizovaného servisu ČERTES spol. s r.o. - Smlouva o opravě věci č. 75281 63 5 TT zo dňa 16.05.2016 je uvedený popis práce - „*vyčistení, proměření, výměna chladících článků - přezkoušení*“. Spotrebiteľ si listom zo dňa 13.02.2018 uplatnil reklamáciu opakovanej vady na výrobku – nechladenie (prvá reklamácia bola uplatnená dňa 04.05.2016 a bola vybavená výmenou chladiacich článkov, na ktoré sa vzťahuje 24 mesačná záručná doba), pričom účastník konania ako predávajúci listom zo dňa 16.02.2018 (Stanovisko k reklamáci) odmietol prijať predmetný výrobok na reklamáciu z dôvodu, že záručná doba na výrobok uplynula dňa 06.11.2017 (po zohľadnení času na vybavenie prvej reklamácie zo dňa 04.05.2016),

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa peňažnú pokutu vo výške **700,- EUR, slovom: sedemsto eur**. Uloženú pokutu je účastník konania povinný

uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS: 379, VS: 00890118.

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 povinnosti vyplývajúcej z § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 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 08.03.2018, dňa 16.03.2018, dňa 29.03.2018 a dňa 12.04.2018 vykonali inšpektori SOI kontrolu v sídle účastníka konania – spoločnosti Internet Mall Slovakia s.r.o., Galvaniho 6, Bratislava, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 265/2018 a na dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa. Predmetnou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie 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 napadnutého rozhodnutia č. P/0089/01/2018 zo dňa 30.04.2019, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, odvolací orgán zistil dôvod na jeho zmenu spočívajúcu v zosúladení napadnutého rozhodnutia so skutkovým stavom. Odvolací orgán v napadnutom rozhodnutí opravil dátum, kedy si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu opakovanej vady na výrobku – nechladenie, keďže z administratívneho spisu jednoznačne vyplýva, že spotrebiteľ si písomne, t. j. listom zo dňa 13.02.2018 uplatnil reklamáciu opakovanej vady na výrobku – nechladenie (č. l. 6, č. l. 24 a č. l. 37 spisu). Uvedená zmena nemá vplyv na zistený skutkový stav, nie je dôvodom prehodnotenia výšky uloženej pokuty. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

Povinnosťou účastníka konania bolo neupierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, konkrétne právo spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie; čo účastník konania porušil.

Inšpektormi SOI bola dňa 08.03.2018, dňa 16.03.2018, dňa 29.03.2018 a dňa 12.04.2018 vykonaná kontrola v sídle účastníka konania – spoločnosti Internet Mall Slovakia s.r.o., Galvaniho 6, Bratislava, ktorá bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. 265/2018. Výsledok vykonanej kontroly a prešetrenia podnetu spotrebiteľa je uvedený v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 08.03.2018 v spojení s inšpekčným záznamom z kontroly zo dňa 16.03.2018, inšpekčným záznamom z kontroly vykonanej dňa 29.03.2018 a inšpekčným záznamom z kontroly vykonanej dňa 12.04.2018.

Pri výkone kontroly bolo na základe predložených dokladov presne a spoľahlivo zistené, že účastník konania ako predávajúci uprel spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) právo na uplatnenie reklamácie zameranej na opakované kvalitatívne nedostatky výrobku – *vinotéky Guzzanti GZ 18 v hodnote 154,- €* - nechladenie, zakúpeného dňa 23.10.2015, keď si spotrebiteľ uplatnil prvú reklamáciu dňa 04.05.2016 z dôvodu nechladenia (Reklamačný protokol č. 2600270806), ktorá bola vybavená odovzdaním opraveného výrobku spotrebiteľovi dňa 18.05.2016 (Protokol – ukončenie reklamácie, Reklamácia č.: 2600270806), pričom v servisnom liste autorizovaného servisu ČERTES spol. s r.o. - Smlouva o opravě věci č. 75281 63 5 TT zo dňa 16.05.2016 je uvedený popis práce - „*vyčistění, proměření, výměna chladících článků - přezkoušení*“. Spotrebiteľ si listom zo dňa 13.02.2018 uplatnil reklamáciu opakovanej vady na výrobku –

nechladenie (prvá reklamácia bola uplatnená dňa 04.05.2016 a bola vybavená výmenou chladiacich článkov, na ktoré sa vzťahuje 24 mesačná záručná doba), pričom účastník konania ako predávajúci listom zo dňa 16.02.2018 (Stanovisko k reklamáci) odmietol prijať predmetný výrobok na reklamáciu z dôvodu, že záručná doba na výrobok uplynula dňa 06.11.2017 (po zohľadnení času na vybavenie prvej reklamácie zo dňa 04.05.2016). Predmetným konaním došlo zo strany účastníka konania k porušeniu ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 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 účastníka konania zbavovali zodpovednosti za zistené nedostatky.

V podanom odvolaní účastník konania uvádza, že nesúhlasí so závermi správneho orgánu prvého stupňa a má za to, že žiadnu povinnosť voči spotrebiteľovi neporušil. Účastník konania uvádza, že výrobok bol spotrebiteľom riadne reklamovaný dňa 04.05.2016, a to z dôvodu „nechladenia“, a táto reklamácia bola vybavená opravou tak, ako je uvedené aj v predložennom protokole o ukončení reklamácie zo dňa 18.05.2016. Účastník konania zastáva názor, že zo žiadneho ustanovenia reklamačného protokolu nevyplýva, že dôvodom, prečo výrobok vykazoval uvedenú vadu bola nefunkčnosť chladiacich článkov, keď takúto nefunkčnosť výrobku môže spôsobiť celá škála nedostatkov od chladiacich článkov cez nefunkčnosť elektroniky, tesnenia alebo inej súčasti výrobku, resp. k odstráneniu uvedenej vady môže dôjsť aj samotným prečistením alebo kalibráciou potrebných súčastí. Účastník konania zároveň uvádza, že postupoval pri druhej deklarovanej reklamáci spotrebiteľa správne, keď takúto reklamáciu neprijal, nakoľko v danom čase už záručná doba na výrobok uplynula a žiadny právny predpis nestanovuje predávajúcemu povinnosť prijať reklamáciu výrobku, u ktorého záručná doba už uplynula. Účastník konania v odvolaní ďalej cituje ustanovenie § 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „OZ“), § 627 ods. 2 OZ, ako aj ustanovenia § 18 ods. 6 a § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania argumentuje, že pri vybavovaní prvej reklamácie, ktorá bola uplatnená do 12 mesiacov od kúpy výrobku, postupoval správne a riadne, keď reklamáciu bez toho, aby si nechal vypracovať odborné posúdenie akceptoval a výrobok opravou sfunkčnil. Pri reklamáci spotrebiteľa, uplatnenej listom zo dňa 13.02.2018, ktorá bola učená po uplynutí záručnej doby na výrobok a po uplynutí 12 mesiacov od prípadnej novej záručnej doby na chladiace články, má účastník konania za to, že postupoval tiež správne, keď listom zo dňa 16.02.2018 oznámil spotrebiteľovi, že jeho reklamáciu neakceptuje a v prípade potreby sa má obrátiť na servisné stredisko výrobcu Guzzanti s uvedením odkazu na predmetnú internetovú adresu. Účastník konania poznamenáva, že spotrebiteľ mal v zmysle zákona postupovať tak, že mal výrobok, resp. chladiace články, ktorých jediných sa mohla ešte záručná doba týkať, nechať odborne posúdiť v uvedenom servisnom stredisku s tým, že ak by v zmysle odborného posúdenia bolo stanovené, že vada výrobku je skutočne spôsobená už raz menenými chladiacimi článkami, mal možnosť podať reklamáciu opakovane. Účastník konania opakovane uviedol, že vadu výrobku, ktorá sa prejavuje nechladením výrobku, nemožno automaticky pripisovať zlyhaniu chladiacich článkov, nakoľko táto vada môže byť spôsobená celou škálou skutočností. Predmetná vada teda nemusela byť opakujúcou sa vadou, ako to tvrdí prvostupňový správny orgán v napadnutom rozhodnutí, a keďže nová záručná doba začala plynúť pri výmene len na jednu konkrétnu súčiastku, nie je možné uviesť, že sa vzťahuje na celý výrobok. Účastník konania považuje taktiež za dôležité uviesť, že jeho „pobočky“ nie sú pobočkami kamenných obchodov, ale ide o výdajne, ktoré umožňujú zákazníkovi osobný odber v internetovom obchode objednaných výrobkov a zamestnanci predmetných výdajní v žiadnom prípade nie sú kompetentní reklamácie na mieste vybavovať alebo iným spôsobom riešiť. Záverom účastník konania navrhuje, aby odvolací orgán zmenil napadnuté rozhodnutie tak, že zo strany účastníka konania

nedošlo k porušeniu zákona. V prípade, ak by sa však odvolací orgán nestotožnil s tvrdeniami účastníka konania v odvolaní a zistil by porušenie zákona, účastník konania namieta tiež výšku uloženej pokuty, a to s prihliadnutím na všetky okolnosti prípadu, kedy účastník konania so spotrebiteľom komunikoval, pri reklamáci spotrebiteľa postupoval v najvyššej možnej miere s prihliadnutím na zachovanie a ochranu práv spotrebiteľa, pričom prvú reklamáciu vybavil už za 14 dní a taktiež plne spolupracoval aj s inšpektormi SOI.

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 nezbuývajú 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 povinnosti účastníka konania vyplývajúcej z § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 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. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **„predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3“**.

Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa **„každý spotrebiteľ má 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 (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa“**.

Podľa § 620 ods. 1 OZ **„záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty“**.

Podľa § 627 ods. 2 OZ **„ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka“**.

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 č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“), ktorý bol podľa názoru odvolacieho orgánu pri výkone kontroly dodržaný. Ako už bolo uvedené vyššie, 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. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, teda inšpekčný záznam, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z inšpekčného záznamu 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 nepredpojatú a korektnú. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie

uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa. Uvedenú povinnosť vyplývajúcu zo zákona o ochrane spotrebiteľa viaže citovaný zákon na predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) cit. zákona účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistený nedostatok na základe objektívnej zodpovednosti.

K tvrdeniam účastníka konania, že zo žiadneho ustanovenia reklamačného protokolu nevyplýva, že dôvodom, prečo výrobok vykazoval uvedenú vadu bola nefunkčnosť chladiacich článkov, keď takúto nefunkčnosť výrobku môže spôsobiť celá škála nedostatkov od chladiacich článkov cez nefunkčnosť elektroniky, tesnenia alebo inej súčasti výrobku, resp. k odstráneniu uvedenej vady môže dôjsť aj samotným prečistením alebo kalibráciou potrebných súčastí, že postupoval pri druhej deklarovanej reklamacii spotrebiteľa správne, keď takúto reklamáciu neprijal, nakoľko v danom čase už záručná doba na výrobok uplynula a žiadny právny predpis nestanovuje predávajúcemu povinnosť prijať reklamáciu výrobku, u ktorého záručná doba už uplynula, a že predmetná vada nemusela byť opakujúcou sa vadou, ako to tvrdí prvostupňový správny orgán v napadnutom rozhodnutí, odvolací orgán uvádza, že ich považuje za právne irelevantné a subjektívne s cieľom vyhnúť sa splneniu povinnosti uloženej účastníkovi konania rozhodnutím č. P/0089/01/2018 zo dňa 30.04.2019. Odvolací orgán k uvedenému taktiež uvádza, že preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný. Odvolací správny orgán opätovne zdôrazňuje skutočnosť, že spotrebiteľ si uplatnil prvú reklamáciu dňa 04.05.2016 z dôvodu nechladenia. Uvedené vyplýva z Reklamačného protokolu č. 2600270806. Predmetná reklamácia bola vybavená odovzdaním opraveného výrobku spotrebiteľovi dňa 18.05.2016, pričom uvedené vyplýva z Protokolu – ukončenie reklamácie, reklamácia č.: 2600270806. Zároveň je zo servisného listu autorizovaného servisu ČERTES spol. s r.o. - Smlouva o opravě věci č. 75281 63 5 TT zo dňa 16.05.2016 jednoznačne zrejmé, že pri prvej reklamacii výrobku vykonávali v autorizovanom servise na predmetnom výrobku tieto práce - „*vyčistení, proměření, výměna chladících článků - přezkoušení*“. Odvolací orgán dodáva, že ustanovenie § 627 ods. 2 OZ je potrebné vykladať spolu s ustanovením § 620 ods. 1 OZ, v zmysle ktorého je záručná doba 24 mesiacov, pričom táto sa vzťahuje na výrobok ako celok, a teda aj na jeho jednotlivé súčiastky. V predmetnom prípade ale účastník konania v rámci prijatej reklamácie spotrebiteľa, ktorú si tento uplatnil listom zo dňa 13.02.2018 z rovnakého dôvodu ako v prípade prvej reklamácie, neposkytol záruku na vymenenú súčiastku (chladiace články) v trvaní 24 mesiacov, pričom bol povinný v prípade reklamácie poskytovať na túto vymenenú súčiastku rovnako záručnú dobu 24 mesiacov. Odvolací orgán nerozporuje tvrdenie účastníka konania, že vadu, ktorá sa prejavuje nechladením výrobku, nemožno automaticky pripisovať zlyhaniu chladiacich článkov, nakoľko táto vada môže byť spôsobená celou škálou skutočností, avšak na druhej strane má odvolací orgán za to, že v prípade, ak pri prvej reklamacii došlo k výmene chladiacich článkov výrobku, začala plynúť v zmysle ustanovenia § 627 ods. 2 OZ nová záručná doba na chladiace články. Účastník konania bol teda povinný výrobok – *vinotéku Guzzanti GZ 18 v hodnote 154,- €* prijať na reklamáciu a až následne v rámci reklamačného konania skúmať, či reklamovaná vada spočíva vo vade súčiastky, na ktorú sa záručná doba vzťahuje, alebo vada spočíva v inej časti výrobku, na ktorý už záručná doba uplynula. Uvedeným konaním tak zo strany účastníka konania ako predávajúceho preukázateľne došlo k porušeniu zákazu upierania práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie. Skutočnosť, že správny orgán uviedol vo výroku napadnutého rozhodnutia slovné spojenie „opakované kvalitatívne nedostatky výrobku“ a „opakovaná vada na výrobku“, podľa odvolacieho orgánu neznamená, že vada výrobku musela byť opakujúcou sa vadou. Uvedené znamená len to, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu) si uplatnil prvú reklamáciu dňa 04.05.2016 z dôvodu nechladenia výrobku a následne aj druhú reklamáciu zo dňa 13.02.2018 si uplatnil z rovnakého dôvodu, tzn. z dôvodu nechladenia výrobku.

K argumentom účastníka konania, že pri reklamacii spotrebiteľa, uplatnenej listom zo dňa 13.02.2018 postupoval správne, keď listom zo dňa 16.02.2018 oznámil spotrebiteľovi, že jeho reklamáciu neakceptuje a v prípade potreby sa má obrátiť na servisné stredisko výrobcu Guzzanti s uvedením odkazu na predmetnú internetovú adresu, a že spotrebiteľ mal v zmysle zákona postupovať tak, že mal výrobok, resp. chladiace články, nechať odborne posúdiť v uvedenom servisnom stredisku s tým, že ak by v zmysle odborného posúdenia bolo stanovené, že vada výrobku je skutočne spôsobená už raz menenými chladiacimi článkami, mal možnosť podať reklamáciu opakovane, odvolací orgán uvádza, že sa s nimi absolútne nestotožňuje. Odvolací orgán poznamenáva, že spotrebiteľ, ktorý je v zmluvnom vzťahu s predávajúcim, je oprávnený v zmysle OZ uplatňovať reklamáciu u predávajúceho, ktorý je nositeľom zodpovednosti za vady predávaných výrobkov. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon, ktorého formálny postup sa riadi podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, avšak podmienky uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov, ako aj nároky plynúce z uplatnenia tohto práva spotrebiteľa sú predmetom úpravy v OZ. Odvolací orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že k aktu samotného prijatia reklamácie sa viaže viacero zákonných povinností predávajúceho, ktoré vyplývajú zo zákona o ochrane spotrebiteľa. V zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a následne je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Na týchto právach garantovaných v rámci reklamačného konania zákonom o ochrane spotrebiteľa bol však spotrebiteľ ukrátený tým, že mu účastník konania uprel právo na uplatnenie reklamácie, keď odmietol prijať výrobok na reklamáciu z dôvodu, že záručná doba na výrobok uplynula dňa 06.11.2017. Nakoľko si spotrebiteľ listom uplatnil reklamáciu predmetného výrobku, má odvolací orgán za to, že splnil všetky podmienky pre to, aby sa účastník konania zaoberal predmetnou reklamáciou. Odvolací orgán opakovane uvádza, že z predložených dokladov preukázateľne vyplynulo, že vo vzťahu k vymenenej súčiastke bolo možné ku dňu 13.02.2018 uplatniť záručnú reklamáciu, keďže z dôvodu uplatnenia reklamácie dňa 04.05.2016, vybavenej dňa 18.05.2016 odovzdaním opraveného výrobku spotrebiteľovi, t. j. reklamácie vybavenej opravou – výmenou súčiastky (chladiacich článkov), došlo vo vzťahu k nej k plynutiu novej záručnej doby v zmysle § 627 ods. 2 OZ. Účastník konania bol teda povinný výrobok – *vinotéku Guzzanti GZ 18 v hodnote 154,- €* na základe reklamácie, ktorú si spotrebiteľ uplatnil listom zo dňa 13.02.2018, prijať na reklamáciu, pričom v rámci reklamačného konania mal účastník konania skúmať, či reklamovaná vada spočíva vo vade súčiastky, na ktorú sa vzťahuje záruka, alebo či vada spočíva v inej časti výrobku a až v danom prípade spotrebiteľa vyrozumieť o tom, že reklamácia bola uplatnená po uplynutí záručnej doby.

Odvolací správny orgán poukazuje na skutočnosť, že uvedený názor potvrdzuje aj judikatúra, konkrétne judikát 22/1983 (Ze zhodnocení rozhodování soudů ve věcech týkajících se nároků z prodeje v obchodě a z obstaravatelských služeb, projednaného a schváleného občanskoprávním kolegiem Nejvyššího soudu České socialistické republiky, Cpj 40/82 z 30.12.1982), podľa ktorého: *„Poměrně často se stává, že v průběhu zákonné záruční doby je při odstraňování vady (§ 250 o. z.) vyměněna určitá součástka prodané věci. V takovém případě vzhledem k ustanovení § 255 odst. 2, věta druhá, o. z. dobihá záruční doba ohledně vyměněné součástky ještě poté, kdy záruční doba týkající se prodané věci jako celku již uplynula. Vzniká otázka, zda kupující může i v této době uplatnit z důvodu odpovídajících vad vyměněné součástky právo na výměnu věci nebo právo na zrušení smlouvy, jejichž realizace se nutně dotkne také těch částí prodané věci, za jejichž vady již obchodní organizace neodpovídá. Při řešení zmíněného problému je třeba vycházet z toho, že občanský zákonník umožňuje kupujícímu uplatnit z důvodu vad (uvedených v ustanovení § 251 odst. 1 o. z.) prodané věci, pro kterou platí záruka (§ 247 odst. 2 o. z.), právo na výměnu věci nebo právo na zrušení smlouvy po celou záruční dobu. Protože při užívání prodané věci v záruční době většinou*

dochází k jejímu částečnému spotřebování, lze dovodit, že občanský zákoník počítá s tím, že právo na výměnu věci nebo právo na zrušení smlouvy může být uplatněno i v době, kdy se záruka týká již pouze její větší nebo menší části. Z toho vyplývá, že platí-li zákonná záruka již jen ohledně určité součástky prodané věci (§ 255 odst. 2, věta druhá, o. z.) a na této součástce se vyskytne vada bránící řádnému užívání prodané věci, která je vzhledem k ustanovení § 251 odst. 1 o. z. dostatečným důvodem pro uplatnění práva na výměnu věci nebo práva na zrušení smlouvy, může kupující uplatnit kterékoli z těchto práv, i když se jeho realizace dotkne celé prodané věci včetně těch částí, za jejichž vady již obchodní organizace neodpovídá. K obdobnému závěru lze dospět také v případě smluvní záruky týkající se určité části prodané věci, jestliže obsah této části záruky je totožný s obsahem zákonné záruky (tzn. má-li kupující v jejím rámci mimo jiné i právo na výměnu věci nebo právo na zrušení smlouvy)“. Obdobný závěr bol prijatý aj opakovane v rámci rozhodovacej činnosti SOI, napr. v prípade posudzovania neprijateľných zmluvných podmienok – rozhodnutie Ústredného inšpektorátu SOI č. SK/0116/99/2017 zo dňa 15.05.2017, či právoplatné rozhodnutie Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj č. P/0352/01/2017 zo dňa 27.06.2018.

K námietkam účastníka konania, že jeho „pobočky“ nie sú pobočkami kamenných obchodov, ale ide o výdajne, ktoré umožňujú zákazníkovi osobný odber v internetovom obchode objednaných výrobkov a zamestnanci predmetných výdajní v žiadnom prípade nie sú kompetentní reklamácie na mieste vybavovať alebo iným spôsobom riešiť, odvolací orgán poukazuje na ustanovenie § 18 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého „v prevádzkarni a u určenej osoby musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie“. Účastník konania by mal aj vo svojom záujme zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby títo boli schopní vybavovať reklamácie a zároveň, aby tieto reklamácie vybavovali riadne a v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa.

K tvrdeniam účastníka konania, že so spotrebiteľom komunikoval, pri reklamácii spotrebiteľa postupoval v najvyššej možnej miere s prihliadnutím na zachovanie a ochranu práv spotrebiteľa, pričom prvú reklamáciu vybavil už za 14 dní a taktiež plne spolupracoval aj s inšpektormi SOI, odvolací orgán uvádza, že predmetné tvrdenia nemajú v danom prípade žiadnu právnu relevanciu. Odvolací orgán v danej súvislosti dodáva, že zodpovednosť účastníka konania ako predávajúceho je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, tzn. že účastník konania za porušenie zákona zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu zákona došlo. Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnúť na žiadne subjektívne aspekty. Zistené porušenie povinností účastníka konania 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. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinností, nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie. Odvolací orgán k uvedenému taktiež uvádza, že účastník konania nepredložil na podporu svojich tvrdení žiadny nový dôkaz, ktorý by mal na vyhodnotenie zisteného skutkového stavu relevantný vplyv. Naďalej poukazoval iba na subjektívne tvrdenia bez ich právne relevantnej verifikácie. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa zistil všetky skutočnosti dôležité pre rozhodnutie. Taktiež je podľa odvolacieho správneho orgánu zrejmé, že správny orgán presne a úplne zistil skutočný stav veci, nakoľko vykonal všetky zisťovania potrebné na objasnenie rozhodujúcich okolností

a pre posúdenie vecí a zároveň zabezpečil, aby skutkové zistenia odvodené z vykonaných zisťovaní čo najviac zodpovedali skutočnosti.

Zároveň pokladá odvolací orgán za potrebné uviesť, že SOI ako orgán kontroly vnútorného trhu neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či konkrétna reklamácia bola opodstatnená, avšak skúma, či bol alebo nebol dodržaný formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. 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. Nevytvorením predpokladu možnosti riadneho uplatnenia reklamácie a jej následného vybavenia, bolo v danom prípade upreté jedno zo základných práv spotrebiteľa, a to právo na uplatnenie reklamácie.

Odvolací orgán poznamenáva, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania v prvom rade sankcionuje za porušenie povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa. K naplneniu skutkovej podstaty tohto správneho deliktu 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. Odvolací orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Odvolací orgán má za to, že v danom konaní správny orgán spoľahlivo zistil skutkový stav, výrok rozhodnutia dostatočne odôvodnil a pri vydávaní rozhodnutia postupoval v súlade s § 46 Správneho poriadku, v zmysle ktorého rozhodnutie musí byť v súlade so zákonmi a ostatnými právnymi predpismi, musí ho vydať orgán na to príslušný, musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného skutkového stavu a musí obsahovať predpísané náležitosti; v súlade s § 47 ods. 2 cit. zákona, nakoľko výrok obsahuje náležitosti predpokladané zákonom vrátane opisu skutku a určenia miesta a času zistenia nedostatku, ktoré zabezpečujú nezameniteľnosť skutku s iným skutkom ako aj v súlade s § 47 ods. 3 cit. zákona, keď v odôvodnení napadnutého rozhodnutia správny orgán uviedol, ktoré skutočnosti boli podkladom na rozhodnutie, akými úvahami bol vedený pri hodnotení dôkazov a ako použil správnu úvahu pri hodnotení právnych predpisov, na základe ktorých rozhodoval. Odvolací orgán uvádza, že *právne posúdenie* zisteného skutkového stavu patrí správnomu orgánu, ktorý je oprávnený urobiť si o veci úsudok na základe aplikácie správneho uváženia (§ 47 ods. 3 Správneho poriadku) a v súlade s aplikáciou zásady oficiality je oprávnený rozhodovať o tom, či správne konanie v danej veci začne (o dispozícii s konaním). Je pritom viazaný zisteniami vyplývajúcimi z obsahu administratívneho spisu. Z jeho obsahu jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil ustanovenie § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. A teda správny orgán konal plne v súlade so zákonom, keď prihliadnuc na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, rozhodol o uložení pokuty za zistené porušenie zákona. K uvedenému ešte odvolací správny orgán poznamenáva, že Správny poriadok zakotvuje povinnosť správneho orgánu v odôvodnení reagovať na návrhy, námietky a vyjadrenia účastníka konania k podkladu rozhodnutia. Právo na odôvodnenie rozhodnutia však neznamená, že správny orgán je povinný dať na každý argument účastníka konania podrobnú odpoveď. Splnenie zákonnej povinnosti správneho orgánu odôvodniť svoje rozhodnutie sa preto vždy posudzuje so zreteľom na konkrétny prípad. V prejednávanej veci je podľa odvolacieho správneho orgánu nepochybné, že prvostupňový správny orgán vydal rozhodnutie na základe zákonom povolenej voľnej úvahy. Správna úvaha, resp. voľná úvaha správneho orgánu vyjadruje určitý stupeň voľnosti rozhodovania správneho orgánu, ktoré mu umožňuje

v medziach zákona prijať také rozhodnutie, aké uzná za najvhodnejšie, a to s prihliadnutím na konkrétne okolnosti veci. V danom prípade možno hovoriť aj o právomoci voľnej úvahy – diskrečná právomoc (discretionary power), na základe ktorej má správny orgán istý stupeň slobody pri prijímaní rozhodnutia, pričom si môže vybrať z viacerých právne prijateľných rozhodnutí jedno, ktoré pokladá za najvhodnejšie. Na základe tohto zákonného zmocnenia, bolo podľa odvolacieho orgánu rozhodnutie vydané na základe zákonom povolenej správnej úvahy.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 EUR. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod.. V zmysle 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. Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 08.03.2018, zo dňa 16.03.2018, zo dňa 29.03.2018 a zo dňa 12.04.2018.

Účastník konania v odvolaní taktiež uvádza, že namieta výšku uloženej pokuty, a to s prihliadnutím na všetky okolnosti prípadu. Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že v prípade zisteného porušenia zákona, je správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Odvolací orgán k uvedenému zároveň poznamenáva, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zrušenie uloženej sankcie, resp. na zníženie výšky postihu. Odvolací orgán zastáva názor, že pokuta bola uložená v rámci stanovených kritérií, v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje charakter a povahu zisteného nedostatku. 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 zrušiť uloženú sankciu, ani ju znížiť, nakoľko by potom vybočil z medzi ukladania pokút za obdobné porušenie 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 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. Vzhľadom na uvedené skutočnosti s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zistenému nedostatku. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa a rozsah následkov protiprávneho konania bol zohľadnený pri určovaní výšky postihu. Na ostatné okolnosti, ktoré účastník konania uviedol vo svojom odvolaní, odvolací orgán neprihliadal. Nakoľko porušenie povinnosti bolo zo strany správneho orgánu

spoľahlivo preukázané, správny orgán si splnil svoju zákonnú povinnosť, keď účastníkovi konania uložil pokutu v zákonom stanovenom rozsahu.

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

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur. Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona „*pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti*“.

Odvolací orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Odvolací správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil, že upieranie práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie je závažným porušením zákona o ochrane spotrebiteľa. Uvedeným konaním účastníka konania došlo k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa, ktoré mu priznáva zákon o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán zastáva názor, že bez ohľadu na to, či by sa reklamácií vyhovel alebo nie, daným konaním bolo znemožnené už samotné posúdenie reklamácie spotrebiteľa. Konaním účastníka konania, keď uprel spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie, boli poškodené ekonomické záujmy spotrebiteľa, ktorému je v takomto prípade sťažené, resp. znemožnené právo uplatniť si reklamáciu a v prípade jej kladného vybavenia aj ďalších nárokov z nej vyplývajúcich. Odvolací orgán sa stotožňuje s tvrdením správneho orgánu prvého stupňa, podľa ktorého skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci sa odmietne reklamáciou vecne zaoberať, môže mať za dôsledok prenesenie bremena skúmania dôvodu vzniknutej vady na spotrebiteľa, čo mu môže spôsobiť či už finančné výdavky, ako aj stratu času a v neposlednom rade bude spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv na súde. Zároveň môže byť spotrebiteľ v dôsledku ďalších komplikácií odradený od uplatňovania si svojich práv, čo v prípade, ak je reklamácia dôvodná, má na neho negatívny ekonomický dosah. Správny orgán taktiež prihliadol aj na to, že účastník konania je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania podnikateľskej činnosti.

Odvolací orgán zastáva názor, že rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli mimo už vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nespĺnenie zákonnej povinnosti účastníka konania s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zisteného nedostatku, ako aj porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si účastník konania nespĺnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na to, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na uplatnenie reklamácie, vzhľadom na zistený nedostatok, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pri určení výšky pokuty boli zároveň zohľadnené aj následky protiprávneho konania. Následkom porušenia stanoveného zákazu došlo k zhoršeniu postavenia spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany znížením rozsahu práv priznaných mu zákonom, a to nečinnosťou účastníka konania. Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú jednak v porušení práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti účastníka konania.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistený nedostatok bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili jeho vznik.

Takisto správny orgán prihliadol aj na charakter protiprávneho konania, ktorý predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo zo strany správneho orgánu pri určovaní výšky pokuty prihliadnuté.

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
Bajkalská 21/A, pošt. prieč. 29, 827 99 Bratislava

Číslo : **SK/0342/99/2019**

Dňa : **19.05.2020**

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 – **JURKY - POTRAVINY, s.r.o., sídlo: Štúrovo nám. 16, 911 01 Trenčín, IČO: 52 054 390**, kontrola vykonaná dňa 02.04.2019 v prevádzkarni Rýchle občerstvenie „Mňamka“, Hviezdová 1, Trenčín, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, č. P/0139/03/2019 zo dňa 12.07.2019, ktorým bola podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov uložená peňažná pokuta vo výške **500,- EUR, slovom: päťsto eur**, pre porušenie § 16 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamieta a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, č. P/0139/03/2019 zo dňa 12.07.2019 **potvrďuje**.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – JURKY - POTRAVINY, s.r.o. – peňažnú pokutu vo výške 500,- €, pre porušenie ustanovenia § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI bola dňa 02.04.2019 vykonaná kontrola v prevádzkarni účastníka konania Rýchle občerstvenie „Mňamka“, Hviezdová 1, Trenčín. Predmetnou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania odvolanie.

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

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

Dňa 02.04.2019 v prevádzkarni účastníka konania Rýchle občerstvenie „Mňamka“, Hviezdová 1, Trenčín vykonali inšpektori SOI kontrolu, pri ktorej bolo zistené porušenie § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď pri výkone kontroly bolo zistené, že ku kontrolnému nákupu, ktorý bol účtovaný v celkovej hodnote 1,- €, a ktorý pozostával z výrobku 1 x Káva

espresso á 1,- €/porcia, nebol zo strany predávajúceho vydaný doklad o kúpe výrobku z elektronickej registračnej pokladnice (ďalej len „ERP“) ani náhradný doklad o zaplatení.

Za zistený nedostatok, 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 zistený nedostatok.

Vo svojom odvolaní účastník konania uviedol, že čo do dôvodu súhlasí s napadnutým rozhodnutím, nakoľko zamestnanec p. P. H. pochybil, a to aj napriek usmerneniu zo strany účastníka konania ako zamestnávateľa. Účastník konania však žiada o prehodnotenie výšky uloženej pokuty. Účastník konania uvádza, že je začínajúcou spoločnosťou, pričom sa jedná o jeho prvé porušenie povinnosti. Účastník konania poznamenáva, že jeho zamestnancovi inšpektori SOI pri výkone kontroly povedali, že pokuta bude uložená vo výške 330,- € a na túto sumu bola zamestnancovi urobená aj dohoda o zrážkach. Podľa vyjadrenia účastníka konania zamestnanec už vo firme nepracuje. Záverom účastník konania opakovane prosí o prehodnotenie výšky pokuty, prípadne o jej zníženie.

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 irelevantné 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 povinnosti účastníka konania vyplývajúcej z § 16 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 § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa **„predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené**

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

Predmetom kontroly SOI je porovnanie 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 č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“), ktorý bol podľa názoru odvolacieho orgánu pri výkone kontroly dodržaný. Ako už bolo uvedené vyššie, 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. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, teda inšpekčný záznam, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z inšpekčného záznamu 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 nepredpojatú a korektnú. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa. Uvedenú povinnosť vyplývajúcu zo zákona o ochrane spotrebiteľa viaže citovaný zákon na predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) cit. zákona účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistený nedostatok na základe objektívnej zodpovednosti.

Účastník konania zistený nedostatok nepopiera, uvedomuje si svoju zodpovednosť za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. K námietkam účastníka konania, že jeho zamestnanec p. P. H. pochybil, a to aj napriek usmerneniu zo strany účastníka konania ako zamestnávateľa, že je začínajúcou spoločnosťou, pričom sa jedná o jeho prvé porušenie povinnosti, a že zamestnanec už vo firme nepracuje, odvolací správny orgán uvádza, že ich považuje za subjektívne a právne bezpredmetné. Odvolací orgán v danej súvislosti dodáva, že zodpovednosť účastníka konania ako predávajúceho je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, tzn. že predávajúci za porušenie zákona zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu zákona došlo. Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnúť na žiadne subjektívne aspekty. Zistené porušenie povinnosti 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 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. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa zistil všetky skutočnosti dôležité pre rozhodnutie. Taktiež je podľa odvolacieho správneho orgánu zrejmé, že správny orgán presne a úplne zistil skutočný stav veci, nakoľko vykonal všetky zisťovania potrebné na objasnenie rozhodujúcich okolností a pre posúdenie veci a zároveň zabezpečil, aby skutkové zistenia odvodené z vykonaných zisťovaní čo najviac zodpovedali skutočnosti.

Odvolací orgán poznamenáva, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania v prvom rade sankcionuje za porušenie povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa. K naplneniu skutkovej podstaty tohto správneho deliktu 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. Odvolací orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Odvolací orgán má za to, že v danom konaní správny orgán spoľahlivo zistil skutkový stav, výrok rozhodnutia dostatočne odôvodnil a pri vydávaní rozhodnutia postupoval v súlade s § 46 Správneho poriadku, v zmysle ktorého rozhodnutie musí byť v súlade so zákonmi a ostatnými právnymi predpismi, musí ho vydať orgán na to príslušný, musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného skutkového stavu a musí obsahovať predpísané náležitosti; v súlade s § 47 ods. 2 cit. zákona, nakoľko výrok obsahuje náležitosti predpokladané zákonom vrátane opisu skutku a určenia miesta a času zistenia nedostatku, ktoré zabezpečujú nezameniteľnosť skutku s iným

skutkom, ako aj v súlade s § 47 ods. 3 cit. zákona, keď v odôvodnení napadnutého rozhodnutia správny orgán uviedol, ktoré skutočnosti boli podkladom na rozhodnutie, akými úvahami bol vedený pri hodnotení dôkazov a ako použil správnu úvahu pri hodnotení právnych predpisov, na základe ktorých rozhodoval. Odvolací orgán uvádza, že *právne posúdenie* zisteného skutkového stavu patrí správne orgánu, ktorý je oprávnený urobiť si o veci úsudok na základe aplikácie správneho uváženia (§ 47 ods. 3 Správneho poriadku) a v súlade s aplikáciou zásady oficiality je oprávnený rozhodovať o tom, či správne konanie v danej veci začne (o dispozícii s konaním). Je pritom viazaný zisteniami vyplývajúcimi z obsahu administratívneho spisu. Z jeho obsahu jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil ustanovenie § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. A teda správny orgán konal plne v súlade so zákonom, keď prihliadnuc na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, rozhodol o uložení pokuty za zistené porušenie zákona. K uvedenému ešte odvolací správny orgán poznamenáva, že Správny poriadok zakotvuje povinnosť správneho orgánu v odôvodnení reagovať na návrhy, námietky a vyjadrenia účastníka konania k podkladu rozhodnutia. Právo na odôvodnenie rozhodnutia však neznamená, že správny orgán je povinný dať na každý argument účastníka konania podrobnú odpoveď. Splnenie zákonnej povinnosti správneho orgánu odôvodniť svoje rozhodnutie sa preto vždy posudzuje so zreteľom na konkrétny prípad. V prejednávanej veci je podľa odvolacieho správneho orgánu nepochybné, že prvostupňový správny orgán vydal rozhodnutie na základe zákonom povolenej voľnej úvahy. Správna úvaha, resp. voľná úvaha správneho orgánu vyjadruje určitý stupeň voľnosti rozhodovania správneho orgánu, ktoré mu umožňuje v medziach zákona prijať také rozhodnutie, aké uzná za najvhodnejšie, a to s prihliadnutím na konkrétne okolnosti veci. V danom prípade možno hovoriť aj o právomoci voľnej úvahy – diskrečná právomoc (discretionary power), na základe ktorej má správny orgán istý stupeň slobody pri prijímaní rozhodnutia, pričom si môže vybrať z viacerých právne prijateľných rozhodnutí jedno, ktoré pokladá za najvhodnejšie. Na základe tohto zákonného zmocnenia, bolo podľa odvolacieho orgánu rozhodnutie vydané na základe zákonom povolenej správnej úvahy.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 EUR. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle 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. Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 02.04.2019.

Účastník konania v odvolaní žiada o prehodnotenie výšky uloženej pokuty, prípadne o jej zníženie. Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že v prípade zisteného porušenia zákona, je správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Odvolací orgán k uvedenému zároveň poznamenáva, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zníženie výšky postihu, resp. na zrušenie uloženej sankcie. Odvolací orgán zastáva názor, že pokuta bola uložená v rámci stanovených kritérií, v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje charakter a povahu zisteného nedostatku. 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 znížiť výšku uloženej sankcie ani ju zrušiť, nakoľko by potom vybočil

z medzi ukladania pokút za obdobné porušenie 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 navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Vzhľadom na uvedené skutočnosti s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zistenému nedostatku. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa a rozsah následkov protiprávneho konania bol zohľadnený pri určovaní výšky postihu. Na ostatné okolnosti, ktoré účastník konania uviedol vo svojom odvolaní, odvolací orgán neprihliadal. Nakoľko porušenie povinnosti bolo zo strany správneho orgánu spoľahlivo preukázané, správny orgán si splnil svoju zákonnú povinnosť, keď účastníkovi konania uložil pokutu v zákonom stanovenom rozsahu.

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

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur. Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona *„pri určovaní výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti“*.

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

Odvolací orgán zastáva názor, že rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli mimo už vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonnej povinnosti predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zisteného nedostatku a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Odvolací správny orgán zároveň prihliadol aj na to, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má

okrem iného právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, vzhľadom na zistený nedostatok, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pri určení výšky pokuty boli zároveň zohľadnené aj následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti účastníka konania. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistený nedostatok bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili jeho vznik.

Takisto správny orgán prihliadol aj na charakter protiprávneho konania, ktorý predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo zo strany správneho orgánu pri určovaní výšky pokuty prihliadnuté.

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

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 01390319.

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
Bajkalská 21/A, pošt. prieč. 29, 827 99 Bratislava

Číslo : **SK/0329/99/2019**

Dňa : **22.05.2020**

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 – **KULIstrechy s.r.o., sídlo: Zámocká 761/97, 064 01 Stará Ľubovňa, IČO: 44 116 381, právne zastúpený: ...**, kontrola vykonaná dňa 13.02.2019 v prevádzkarni Predaj stavebného reziva a strešných krytín, Levočská 345/11, Stará Ľubovňa, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, č. P/0057/07/19 zo dňa 09.07.2019, 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 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamieta a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, č. P/0057/07/19 zo dňa 09.07.2019 **potvrďuje**.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – KULIstrechy s.r.o. – peňažnú pokutu vo výške 400,- €, pre porušenie ustanovenia § 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 13.02.2019 v prevádzkarni účastníka konania Predaj stavebného reziva a strešných krytín, Levočská 345/11, Stará Ľubovňa, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom PO 39/19 zistené, že účastník konania porušil povinnosť vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní od uplatnenia reklamácie.

Protí rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania odvolanie.

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

Preskúmaním veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania bolo vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; čo účastník konania porušil.

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 13.02.2019 v prevádzkarni Predaj stavebného reziva a strešných krytín, Levočská 345/11, Stará Ľubovňa, na základe podnetu spotrebiteľa číslo PO 39/19 presne a spoľahlivo zistené, že spotrebiteľ si dňa 12.11.2018 objednal u účastníka konania stavebné rezivo na stavbu krovu rodinného domu podľa

projektovej dokumentácie a podľa doloženého výpisu prvkov stropu a krovu. Dňa 07.12.2018 bolo dodané stavebné rezivo. Dňa 12.11.2018 bola účastníkovi konania zo strany spotrebiteľa uhradená suma vo výške 1 800,- € a dňa 07.12.2018 spotrebiteľ zaplatil účastníkovi konania sumu vo výške 1 600,- €. Uvedené vyplýva z kópie príjmového pokladničného dokladu zo dňa 12.11.2018 a z kópie príjmového pokladničného dokladu zo dňa 07.12.2018 (č. 1. 3 a č. 1. 4 spisu). Spotrebiteľ si listom zo dňa 11.12.2018, zaslaným doporučené poštou dňa 12.12.2018 pod podacím číslom RE...SK na adresu sídla účastníka konania KULIstrechy s.r.o., Zámocká 761/97, 064 01 Stará Ľubovňa, ktorý bol doručený účastníkovi konania dňa 17.12.2018, uplatnil u účastníka konania reklamáciu na výrobok – stavebné rezivo, t. j. išlo o uplatnenie reklamácie výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy. Predmetná reklamácia spotrebiteľa bola zameraná na vadu „kvalita stavebného reziva a časti tohto reziva sú spraskané so začiatkom hniloby na rezive a v rezive“. Spotrebiteľ žiadal účastníka konania o výmenu tohto nekvalitného reziva. Účastník konania vo vyjadrení k inšpekčnému záznamu zo dňa 13.02.2019 uviedol, že spotrebiteľ si uňho dňa 17.10.2018 objednal stavebné rezivo na základe doloženého výpisu prvkov stropu a krovu. Rezivo bolo dodané dňa 06.12.2018 a dňa 07.12.2018 bol spotrebiteľ doplatiť za rezivo, pričom k nemu nemal žiadne výhrady. Účastník konania ďalej poznamenal, že o pár dní ho spotrebiteľ kontaktoval ohľadom reklamácie stavebného reziva, ktoré vraj bolo napadnuté hnilobou. Účastník konania sa spojil s výrobcom a ten mu povedal, aby išiel stavebné rezivo skontrolovať. Účastník konania uviedol, že mal snahu danú problematiku riešiť, keď sa dostavil na stavenisko. Na stavenisku bol prítomný aj spotrebiteľ a švager spotrebiteľa, avšak následne bol účastník konania od spotrebiteľa hanlivo urážaný, tak tento odišiel zo staveniska. Vo vyjadrení účastník konania taktiež uviedol, že zo strany spotrebiteľa nedošlo k súčinnosti pri riešení predmetnej reklamácie. Účastník konania zároveň poznamenal, že dňa 21.12.2018 išiel okolo stavby spotrebiteľa, o čom predložil fotodokumentáciu (č. 1. 18 spisu), kde tesári zhotovovali krov na rodinnom dome z reziva, ktoré dodal účastník konania. Účastník konania odišiel s vedomím, že je všetko v poriadku. Účastník konania však správne orgánu nepredložil žiadny dôkaz, ktorým by relevantným spôsobom preukázal, že vybavil predmetnú reklamáciu spotrebiteľa najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia niektorým zo zákonných spôsobov. Účastník konania teda nevybavil reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú dňa 17.12.2018 ani jedným zo spôsobov uvedených v § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Keďže zákonom stanovenú lehotu účastník konania nedodrжал, zodpovedá za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

Vo svojom odvolaní účastník konania uviedol, že so záverom správneho orgánu prvého stupňa v žiadnom prípade nesúhlasí. Účastník konania poznamenáva, že k riešeniu reklamácie pristúpil zodpovedne a riadne si splnil svoje povinnosti. Nikto však od neho nemôže chcieť, aby bol zo strany spotrebiteľa urážaný, napádaný, účelovo šikanovaný, a aby takéto konanie trpel. Účastník konania je presvedčený, že ním dodané drevo bolo kvalitné, bez väd. Pokiaľ si spotrebiteľ myslí, že dodávka dreva bola vadná, nič mu nebráni, aby si svoj nárok uplatnil v riadnom súdnom konaní, avšak uvedené doposiaľ neurobil. Účastník konania namieta reklamáciu ako takú, či vôbec išlo o riadnu reklamáciu. Účastník konania v odvolaní uvádza, že reklamácia je právnym úkonom a podľa ustanovenia § 37 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „OZ“) „právny úkon sa musí urobiť slobodne a vážne, určite a zrozumiteľne; inak je neplatný“. Účastník konania zastáva názor, že reklamácia spotrebiteľa takýmto úkonom iste nie je, je nejasná, neurčitá a z tohto dôvodu zo zákona neplatná. Aj napriek presvedčeniu účastníka konania, že dodal bezvadný tovar, chcel celú záležitosť vyriešiť. Ved' ak by skutočne dodal nekvalitné drevo, tak toto by

určite bez problémov vyriešil k spokojnosti spotrebiteľa. Účastník konania však nevedel, čo vlastne spotrebiteľ reklamuje, ako sa vada prejavuje, koľko kusov reziva reklamuje a pod. V snahe celú záležitosť vysporiadať a dať na pravú mieru sa konateľ účastníka konania na mieste samom – na stavbe spotrebiteľa pokúsil zistiť, o akú vadu má ísť. Ako už účastník konania uviedol vo vyjadrení zo dňa 21.12.2018, na stavbe sa nenachádzalo žiadne jeho drevo, je teda predpoklad, že ním dodané drevo bolo použité na stavbu, a teda nemohlo byť vadné. Okrem toho správanie spotrebiteľa a jeho urážky celú situáciu skomplikovali. Nakoľko účastník konania na stavbe nezistil vadnosť jeho tovaru, tak na mieste vyhodnotil reklamáciu ako nedôvodnú. Uvedené oznámil spotrebiteľovi, čím si splnil svoje povinnosti uložené zákonom. Na základe tejto skutočnosti má účastník konania za to, že reklamáciu spotrebiteľa vybavil dňa 21.12.2018, keď spotrebiteľovi oznámil, že reklamáciu neuznáva, tzn. splnil si svoju povinnosť v zákonom stanovenej lehote. Nedošlo teda k porušeniu formálnej povinnosti, za ktorú bola uložená sankcia. Okrem toho, ak by sa prípadne jednalo o vyložene formálne porušenie zákona, čo však účastník konania popiera, výška uloženej sankcie je podľa neho vzhľadom na všetky okolnosti neprimerane vysoká. Záverom účastník konania navrhuje, aby odvolací správny orgán napadnuté rozhodnutie správneho orgánu prvého stupňa v celom rozsahu zrušil a od uloženia pokuty v celom rozsahu upustil.

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 irelevantné 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 povinnosti účastníka konania vyplývajúcej z § 18 ods. 4 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 § 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**“.*

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 č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“), ktorý bol podľa názoru odvolacieho orgánu pri výkone kontroly dodržaný. Ako už bolo uvedené vyššie, 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. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, teda inšpekčný záznam, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z inšpekčného záznamu 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 nepredpojatá a korektne. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa. Uvedenú povinnosť vyplývajúcu zo zákona o ochrane spotrebiteľa viaže citovaný zákon na predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) cit. zákona účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistený nedostatok na základe objektívnej zodpovednosti.

K námietkam účastníka konania, že ním dodané drevo bolo kvalitné, bez väd, že k riešeniu reklamácie pristúpil zodpovedne a riadne si splnil svoje povinnosti, že ak by skutočne dodal nekvalitné drevo, tak toto by určite bez problémov vyriešil k spokojnosti spotrebiteľa, avšak nevedel, čo vlastne spotrebiteľ reklamuje, ako sa vada prejavuje, koľko kusov reziva reklamuje a pod., odvolací orgán uvádza, že ich považuje za subjektívne a právne bezpredmetné. Odvolací orgán v danej súvislosti dodáva, že zodpovednosť účastníka konania ako predávajúceho je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, tzn. že predávajúci za porušenie zákona zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu zákona došlo. Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Zistené porušenie povinnosti predávajúceho vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa je iným správny 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 jeho dodržiavanie, rovnako aj zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby sa riadili zákonom pri výkone svojej činnosti. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie. Odvolací orgán k uvedenému taktiež uvádza, že účastník konania nepredložil na podporu svojich tvrdení žiadny nový dôkaz, ktorý by mal na vyhodnotenie zisteného skutkového stavu relevantný vplyv. Nadalej poukazoval iba na subjektívne tvrdenia bez ich právne relevantnej verifikácie. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa zistil všetky skutočnosti dôležité pre rozhodnutie. Taktiež je podľa odvolacieho správneho orgánu zrejmé, že správny orgán presne a úplne zistil skutočný stav vecí, nakoľko vykonal všetky zisťovania potrebné na objasnenie rozhodujúcich okolností a pre posúdenie vecí a zároveň zabezpečil, aby skutkové zistenia odvodené z vykonaných zisťovaní čo najviac zodpovedali skutočnosti.

K argumentom účastníka konania, že konateľ účastníka konania sa na mieste samom – na stavbe spotrebiteľa pokúsil zistiť, o akú vadu má ísť, pričom sa však na stavbe nenachádzalo žiadne jeho drevo, je teda predpoklad, že ním dodané drevo bolo použité na stavbu, a teda nemohlo byť vadné, že správanie spotrebiteľa a jeho urážky celú situáciu skomplikovali a nakoľko účastník konania na stavbe nezistil vadnosť jeho tovaru, tak na mieste vyhodnotil reklamáciu ako nedôvodnú, uvedené oznámil spotrebiteľovi, čím si splnil svoje povinnosti uložené zákonom, tzn. účastník konania má za to, že reklamáciu spotrebiteľa vybavil dňa 21.12.2018, keď spotrebiteľovi oznámil, že reklamáciu neuznáva, t. j. splnil si svoju povinnosť v zákonom stanovenej lehote, odvolací orgán uvádza, že sa s nimi nestotožňuje, nakoľko 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 totiž účastník konania relevantným spôsobom nepreukázal, že by v prípade reklamácie spotrebiteľa, ktorú si tento uplatnil listom zo dňa 11.12.2018, zaslaným doporučené poštou dňa 12.12.2018 pod podacím číslom RE...SK na adresu sídla účastníka konania KULIstrechy s.r.o., Zámocká 761/97, 064 01 Stará Ľubovňa, doručeným účastníkovi konania dňa 17.12.2018, 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. Iné, odlišné konanie, nie je možné považovať za vybavenie reklamácie a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nemožno považovať ani jej faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty. K tvrdeniu účastníka konania, že reklamáciu spotrebiteľa vybavil dňa 21.12.2018, keď spotrebiteľovi ústne oznámil, že reklamáciu neuznáva, odvolací orgán poukazuje na ustanovenie § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého *„ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9“*. Odvolací správny orgán zároveň zdôrazňuje, že ustanovenie § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa má kogentný charakter a neumožňuje zmluvným stranám odlišnú formu, než aká je taxatívne predpísaná. Odvolací orgán taktiež 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.

Odvolací správny orgán pokladá taktiež 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 reklamáci, 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 tvrdeniam účastníka konania, že namieta reklamáciu ako takú, či vôbec išlo o riadnu reklamáciu, že reklamácia je právnym úkonom a podľa ustanovenia § 37 ods. 1 OZ „právny úkon sa musí urobiť slobodne a vážne, určite a zrozumiteľne; inak je neplatný“, pričom zastáva názor, že reklamácia spotrebiteľa takýmto úkonom iste nie je, je nejasná, neurčitá a z tohto dôvodu zo zákona neplatná, odvolací správny orgán uvádza, že sa s predmetnými tvrdeniami absolútne nestotožňuje. Spotrebiteľ, ktorý je v zmluvnom vzťahu s predávajúcim, je oprávnený v zmysle OZ uplatňovať reklamáciu u predávajúceho, ktorý je nositeľom zodpovednosti

za vady predávaných výrobkov. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon, ktorého formálny postup sa riadi podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, avšak podmienky uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov, ako aj nároky plynúce z uplatnenia tohto práva spotrebiteľa sú predmetom úpravy v OZ. **Ako každý právny úkon, musí aj samotná reklamácia spĺňať všeobecné náležitosti právneho úkonu vymedzené v § 34 a nasl. OZ. Zároveň musí spĺňať náležitosti osobitné, vyžadované pre tento konkrétny právny úkon. Medzi tieto náležitosti patrí predovšetkým označenie subjektov oprávneného a povinného, okamžik reklamácie, t. j. zachovanie prekluzívnej reklamačnej lehoty a samotný obsah reklamácie, t. j. práva a povinnosti subjektov reklamácie.** Predmetný list spotrebiteľa adresovaný účastníkovi konania obsahuje označenie subjektov reklamácie, okamžik reklamácie, ako aj zrejmy prejav vôle smerujúci k vzniku zodpovednostného právneho vzťahu medzi spotrebiteľom a účastníkom konania. Odvolací správny orgán uvádza, že vo vzťahu k samotnému obsahu reklamácie je potrebné, aby oprávnený vymedzil svoje požiadavky, stručne ich odôvodnil a uviedol rozsah svojich nárokov. Nakoľko uvedené bolo zo strany spotrebiteľa zahrnuté v liste, odvolací orgán má za to, že spotrebiteľ uplatnil reklamáciu riadne, pričom predmetná reklamácia nie je nejasná, neurčitá a ani neplatná.

Odvolací orgán poznamenáva, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania v prvom rade sankcionuje za porušenie povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa. K naplneniu skutkovej podstaty tohto správneho deliktu 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. Odvolací orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Odvolací orgán má za to, že v danom konaní správny orgán spoľahlivo zistil skutkový stav, výrok rozhodnutia dostatočne odôvodnil a pri vydávaní rozhodnutia postupoval v súlade s § 46 Správneho poriadku, v zmysle ktorého rozhodnutie musí byť v súlade so zákonmi a ostatnými právnymi predpismi, musí ho vydať orgán na to príslušný, musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného skutkového stavu a musí obsahovať predpísané náležitosti; v súlade s § 47 ods. 2 cit. zákona, nakoľko výrok obsahuje náležitosti predpokladané zákonom vrátane opisu skutku a určenia miesta a času zistenia nedostatku, ktoré zabezpečujú nezameniteľnosť skutku s iným skutkom, ako aj v súlade s § 47 ods. 3 cit. zákona, keď v odôvodnení napadnutého rozhodnutia správny orgán uviedol, ktoré skutočnosti boli podkladom na rozhodnutie, akými úvahami bol vedený pri hodnotení dôkazov a ako použil správnu úvahu pri hodnotení právnych predpisov, na základe ktorých rozhodoval. Odvolací orgán uvádza, že *právne posúdenie* zisteného skutkového stavu patrí správnejmu orgánu, ktorý je oprávnený urobiť si o veci úsudok na základe aplikácie správneho uváženia (§ 47 ods. 3 Správneho poriadku) a v súlade s aplikáciou zásady oficiality je oprávnený rozhodovať o tom, či správne konanie v danej veci začne (o dispozícii s konaním). Je pritom viazaný zisteniami vyplývajúcimi z obsahu administratívneho spisu. Z jeho obsahu jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. A teda správny orgán konal plne v súlade so zákonom, keď prihliadnuc na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, rozhodol o uložení pokuty za zistené porušenie zákona. K uvedenému ešte odvolací správny orgán poznamenáva, že Správny poriadok zakotvuje povinnosť správneho orgánu v odôvodnení reagovať na návrhy, námietky a vyjadrenia účastníka konania k podkladu rozhodnutia. Právo na odôvodnenie rozhodnutia však neznamená, že správny orgán je povinný dať na každý argument účastníka konania podrobnú odpoveď. Splnenie zákonnej povinnosti

správneho orgánu odôvodniť svoje rozhodnutie sa preto vždy posudzuje so zreteľom na konkrétny prípad. V prejednávanej veci je podľa odvolacieho správneho orgánu nepochybné, že prvostupňový správny orgán vydal rozhodnutie na základe zákonom povolenej voľnej úvahy. Správna úvaha, resp. voľná úvaha správneho orgánu vyjadruje určitý stupeň voľnosti rozhodovania správneho orgánu, ktoré mu umožňuje v medziach zákona prijať také rozhodnutie, aké uzná za najvhodnejšie, a to s prihliadnutím na konkrétne okolnosti veci. V danom prípade možno hovoriť aj o právomoci voľnej úvahy – diskrečná právomoc (discretionary power), na základe ktorej má správny orgán istý stupeň slobody pri prijímaní rozhodnutia, pričom si môže vybrať z viacerých právne prijateľných rozhodnutí jedno, ktoré pokladá za najvhodnejšie. Na základe tohto zákonného zmocnenia, bolo podľa odvolacieho orgánu rozhodnutie vydané na základe zákonom povolenej správnej úvahy.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 EUR. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle 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. Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 13.02.2019.

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.

Účastník konania v odvolaní namieta, že ak by sa prípadne jednalo o vyložene formálne porušenie zákona, výška uloženej sankcie je podľa neho vzhľadom na všetky okolnosti neprimerane vysoká. Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že v prípade zisteného porušenia zákona, je správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Odvolací orgán k uvedenému zároveň poznamenáva, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zníženie výšky postihu, resp. na zrušenie uloženej sankcie. Odvolací orgán zastáva názor, že pokuta bola uložená v rámci stanovených kritérií, v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje charakter a povahu zisteného nedostatku. Správny orgán zároveň 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 znížiť výšku uloženej sankcie ani ju zrušiť, nakoľko by potom vybočil z medzí ukladania pokút za obdobné porušenie 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 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 vonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Vzhľadom na uvedené skutočnosti s prihliadnutím na kritériá pre určenie

výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženú pokutu za primeranú zistenému nedostatku, pričom ju nie je možné v žiadnom prípade považovať za neprimerane vysokú. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženú pokutu poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa a rozsah následkov protiprávneho konania bol zohľadnený pri určovaní výšky postihu. Na ostatné okolnosti, ktoré účastník konania uviedol vo svojom odvolaní, odvolací orgán neprihliadal. Nakoľko porušenie povinnosti bolo zo strany správneho orgánu spoľahlivo preukázané, správny orgán si splnil svoju zákonnú povinnosť, keď účastníkovi konania uložil pokutu v zákonom stanovenom rozsahu.

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

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur. Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona *„pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti“*.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že 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. Odvolací správny orgán zastáva názor, že účastník konania ako predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodrжал zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a maril to, čo bolo zákonom sledované, t. j. poskytnúť ochranu spotrebiteľovi, a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Odvolací orgán zastáva názor, že rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli mimo už vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonnej povinnosti predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zisteného nedostatku, ako aj porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Pri určení výšky pokuty boli zároveň zohľadnené aj následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti účastníka konania. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistený nedostatok bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili jeho vznik.

Takisto správny orgán prihliadol aj na charakter protiprávneho konania, ktorý predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo zo strany správneho orgánu pri určovaní výšky pokuty prihliadnuté.

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 príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00570719.

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
Bajkalská 21/A, P.O. BOX 29, 827 99 Bratislava 27

Číslo : **SK/0381/99/2019**

Dňa : **22.05.2020**

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 – **MÚRCASS s.r.o., Tajovského 6, 040 01 Košice, IČO: 36 168 688**, kontrola vykonaná dňa 20.06.2019, v prevádzkarni MÚRCASS – predaj zabezpečovacích systémov, Tajovského 6, Košice, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. P/0203/08/19, zo dňa 30.08.2019, ktorým bola podľa ustanovenia § 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,- €**, **slovom: tristo eur**, pre porušenie ustanovení § 10a ods. 1 písm. k), § 15 ods. 1 písm. b) 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 **zamieta a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj č. P/0203/08/19, zo dňa 30.08.2019 **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 – MÚRCASS s.r.o. – peňažnú pokutu vo výške 300,- €, pre porušenie povinností podľa ustanovení § 10a ods. 1 písm. k), § 15 ods. 1 písm. b) 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 20.06.2019 v prevádzkarni MÚRCASS – predaj zabezpečovacích systémov, Tajovského 6, Košice, zistené porušenie povinností predávajúceho pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov; porušenie povinnosti prevádzkareň na vhodnom a trvale viditeľnom mieste označiť menom a priezviskom osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne; porušenie povinnosti riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a umiestiť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

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

Podľa ustanovenia § 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 veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania bolo pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov; prevádzkareň na vhodnom a trvale viditeľnom mieste označiť menom a priezviskom osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne; riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a umiestiť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi; čo účastník konania porušil.

Inšpektori SOI vykonali dňa 20.06.2019 kontrolu v prevádzkarni MÚRCASS – predaj zabezpečovacích systémov, Tajovského 6, Košice, pri ktorej bolo zistené porušenie ustanovenia § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa, keď pri kontrole bolo zistené, že v prevádzkarni nebol spotrebiteľ žiadnou formou informovaný o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným právnym predpisom – zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „*zákon č. 391/2015 Z. z.*“).

Počas kontroly bolo taktiež zistené, že prevádzkareň nebola na vhodnom a trvale viditeľnom mieste označená predpísanými údajmi, nakoľko prevádzkareň nebola označená menom a priezviskom osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, čím došlo k porušeniu ustanovenia § 15 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Vykonanou kontrolou bolo zároveň zistené, že v prevádzkarni sa v čase vykonanej kontroly nenachádzali informácie o podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov, kde možno reklamáciu uplatniť. Na viditeľnom a dostupnom mieste pre spotrebiteľov sa reklamačný poriadok nenachádzal, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

Vo svojom odvolaní účastník konania uviedol, že napriek spomenutým nedostatkom v napadnutom rozhodnutí, za spomínaný čas nemal v rámci reklamácií žiadny problém so zákazníkmi aj vzhľadom na špecifickú obchodnú činnosť, nakoľko nejde o prevádzkareň pre širokú zákaznícku verejnosť, ale len pre úzko špecializovanú skupinu dlhodobých zákazníkov, s ktorými sa väčšinou pozná osobne a vybavovanie reklamácií rieši skôr výmenným spôsobom, pretože inak to ani nie je možné.

Účastník konania záverom uvádza, že si je vedomý zistených porušení, avšak napriek tomu si myslí, že výška pokuty je pri výške tržieb vysoká a s prihliadnutím na bezproblémovú činnosť prosí o jej prehodnotenie a zníženie.

K tomu odvolací orgán uvádza, že Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave, ako príslušný správny orgán preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný a správne právne posúdený. Účastník konania vo svojom odvolaní uvádza skutočnosti, ktoré nemajú žiaden vplyv na spoľahlivo zistené porušenie zákona a tieto nie sú dôvodom ani pre prehodnotenie výšky uloženej pokuty.

Podľa ustanovenia § 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 ustanovenia § 15 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa „*Na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne musí byť uvedené meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne...“*

Podľa ustanovenia § 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 žiadosti účastníka konania o prehodnotenie sankcie, a teda zníženie či zrušenie uloženej pokuty, odvolací orgán poukazuje na požiadavku podľa ustanovenia § 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 výrazným spôsobom 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 citeľná 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 obdobných povinností, ako v prípade účastníka konania.

Zároveň odvolací orgán poukazuje na to, že účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie alebo iné okolnosti danej veci; zodpovedá za protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia povinností 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.

Odvolací správny orgán považuje tiež za potrebné uviesť, že k porušeniu povinností zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne k poruchovému následku, nakoľko k poškodeniu práv spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 EUR. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle 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.

Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach, uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 20.06.2019. Za zistené nedostatky zodpovedá účastník konania v plnom rozsahu.

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

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

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

Odvolací orgán prihliadol na zistené porušenie ustanovenia § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa, keď inšpektori SOI zistili, že v prevádzkarni nebol spotrebiteľ žiadnou formou informovaný o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným právnym predpisom – zákon č. 391/2015 Z. z. 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 ustanovenia § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri rozhodovaní o výške pokuty vzal správny orgán do úvahy skutočnosť, že v čase kontroly nebola prevádzkareň na vhodnom a trvale viditeľnom mieste označená menom a priezviskom osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne v zmysle ustanovenia § 15 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa. Neoznačením prevádzkarne predpísanými údajmi, boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom, ktoré sú pre spotrebiteľa nevyhnutné. Tým, že účastník konania ako predávajúci neposkytol vo vzťahu k spotrebiteľovi kompletné informácie ohľadom označenia prevádzkarne, došlo k porušeniu jeho práv na úplné, riadne a pravdivé informácie o identifikačných údajoch predávajúceho.

Odvolací orgán prihliadol pri ukladaní výšky pokuty na možný následok neuvedenia reklamačného poriadku na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v prevádzkarni účastníka konania, ktorý je nutné považovať za relevantný nástroj z hľadiska informácií pre spotrebiteľa ohľadne spôsobu a procesu uplatňovania zodpovednosti za vady výrobku, resp. služieb, nakoľko by mal obsahovať informácie podľa ustanovenia § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa a príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka. Absenciou reklamačného poriadku bol spotrebiteľ ukrátený na svojom práve na informácie a zároveň, bol tento nedostatok spôsobilý privodiť mu majetkovú ujmu v kontexte prípadného uplatňovania si práva zo zodpovednosti za vady kúpeného výrobku, príp. služby. Minimálne náležitosti reklamačného poriadku upravuje ustanovenie § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom ich úlohou je uľahčiť spotrebiteľovi reklamačný proces a objasniť mu jeho práva v súvislosti s uplatňovaním si zodpovednosti za vady predanej veci alebo služby.

Predávajúci nesie objektívnu zodpovednosť za zistené nedostatky. Zároveň bolo prihliadnuté aj na to, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa od začiatku vykonávania podnikateľskej činnosti. Výšku pokuty považuje odvolací orgán za primeranú k zistenému skutkovému stavu.

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

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-02030819.

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
Bajkalská 21/A, P.O. BOX 29, 827 99 Bratislava 27

Číslo : **SK/0283/99/2019**

Dňa : **20.05.2020**

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 – **PETREX Trenčín s.r.o., Šoltésovej 7, 911 01 Trenčín, IČO: 36 321 290**, kontrola internetového obchodu www.petrex.sk začatá dňa 31.08.2018 a ukončená dňa 23.01.2019 v prevádzkarni PETREX Trenčín, Gagarinova 1715/1, Trenčín, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, č. P/0096/03/2019 zo dňa 24.06.2019, ktorým bola podľa ustanovenia § 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 ustanovení § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b), § 4 ods. 2 písm. c) vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie ustanovení § 3 ods. 1 písm. h), písm. i), písm. k) a písm. 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 Trenčíne pre Trenčiansky kraj, č. P/0096/03/2019 zo dňa 24.06.2019 **potvrďuje**.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – PETREX Trenčín s.r.o. - peňažnú pokutu vo výške 600,- €, pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b), § 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 ustanovení § 3 ods. 1 písm. h), písm. i), písm. k) a písm. 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.*“).

Inšpektori SOI vykonali kontrolu internetového obchodu www.petrex.sk začatú dňa 31.08.2018 a ukončenú dňa 23.01.2019 v prevádzkarni PETREX Trenčín, Gagarinova 1715/1, Trenčín. Predmetnou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa; používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; účastník konania pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; neoznámil spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu; neoznámil spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy; 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 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 vecí 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 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa; nepoužívať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu; oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy; 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; čo účastník konania porušil.

Inšpektori SOI vykonali kontrolu internetového obchodu www.petrex.sk začatú dňa 31.08.2018 a ukončenú dňa 23.01.2019 v prevádzkarni PETREX Trenčín, Gagarinova 1715/1, Trenčín. Vykonanou kontrolou bolo zistené, že obchodné podmienky boli uvedené na vyššie uvedenej internetovej stránke, pričom spotrebiteľ mal možnosť sa s nimi oboznámiť pred vyplnením objednávky, ale nemal možnosť ovplyvniť ich obsah. Išlo teda o spotrebiteľskú zmluvu.

Kontrolou obsahu Obchodných podmienok bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko na stránke www.petrex.sk bola v článku VRÁTENIE ZÁSIELKY uvedená podmienka, ktorou účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti nad rámec zákona v nasledovnom znení, a to:

VRÁTENIE ZÁSIELKY

„*Tovar musí byť vrátený nepoškodený, nepoužívaný, kompletný, v pôvodnom nepoškodenom obale a s dokladmi o kúpe.*“

Správny orgán uvádza, že ide o ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu v zmysle ustanovenia § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, v prípade, ak ide o obaly výrobkov, ktoré nie je možné otvoriť bez porušenia celistvosti obalu. Spotrebiteľ má právo výrobok rozbaľiť a odskúšať. Predávajúci nemôže podmieňovať právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy zo strany spotrebiteľa ukladáním podmienok, ktoré zákon nevyžaduje - doručiť tovar v pôvodnom nepoškodenom obale. Spotrebiteľ má právo si tovar vyskúšať za účelom zistenia jeho funkčnosti a deklarovaných vlastností obdobne ako v kamennom obchode. Predávajúci ponúka druhy výrobkov, pri ktorých je možné ich vyskúšanie, overenie si vlastností a funkcie daného výrobku. Uvedením podmienky, ktorou predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, účastník konania porušil zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, čím porušil ustanovenie **§ 4 ods. 2 písm. a)** zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou obsahu Obchodných podmienok bolo ďalej zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko v Obchodných podmienkach na stránke www.petrex.sk boli v článku VRÁTENIE ZÁSIELKY

uvedené podmienky, ktoré boli vyhodnotené ako neprijateľné, zakladajúce nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v nasledovnom znení, a to:

VRÁTENÉ ZÁSIELKY

„Pokiaľ so zakúpeným tovarom z nášho obchodu nie ste spokojní, môžete ho vrátiť, najneskôr však do 7 dní odo dňa prevzatia tovaru zákazníkom a zároveň ste povinný nás o tom vopred informovať - telefonicky, alebo mailom, v opačnom prípade, ak nás neupovedomíte, zásielka nebude prevzatá. Tovar bude predávajúcim po predchádzajúcej dohode so zákazníkom a po doručení takého tovaru (na adresu prevádzkovateľa) prijatý.“

Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v zmysle ustanovenia § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. je spotrebiteľ oprávnený odstúpiť od zmluvy do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, ak ide o zmluvu, predmetom ktorej je predaj tovaru. Predávajúci teda nepravdivo informuje spotrebiteľa o dĺžke lehoty zákonom stanovenej na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu.

Rovnako ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, ak predávajúci v obchodných podmienkach stanovuje, že zákazník/spotrebiteľ je povinný vopred informovať predávajúceho o odstúpení od zmluvy, pričom zo zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľovi táto povinnosť nevyplýva. V zmysle § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvalom nosiči (napr. formou e-mailu). Spotrebiteľ teda môže zaslať oznámenie o odstúpení od zmluvy bez udania dôvodu predávajúcemu aj písomnou formou, pričom tovar môže zaslať súčasne s predmetným oznámením alebo následne, najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy.

VRÁTENÉ ZÁSIELKY

„Po vrátení tovaru bude zákazníkovi vrátená cena tovaru (do ceny tovaru sa nezapočítava dopravné) poštovou poukážkou najneskôr do 5 pracovných dní od dňa, kedy bol vrátený tovar doručený na našu adresu.“

Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v zmysle § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (zrušenie objednávky) 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 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby. Predávajúci vo svojich obchodných podmienkach v časti DODANIE TOVARU uvádza možnosti platby za tovar kuriérovi/Slovenskej pošte pri dobierke ale aj možnosť uhradiť objednávku na bankový účet, preto ak nedôjde k dohode o inom spôsobe platby, je predávajúci povinný pri vrátení tovaru uhradeného bankovým prevodom, vrátiť finančné prostriedky na bankový účet spotrebiteľa. Uvedené Obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi účastníkom konania a spotrebiteľom a sú spotrebiteľskou zmluvou, nakoľko obsahujú ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, avšak nemohol ovplyvniť ich obsah. Uvedením podmienok, ktoré boli vyhodnotené ako neprijateľné, účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Tým porušil ustanovenie **§ 4 ods. 2 písm. c)** zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri kontrole všeobecných informačných povinností, ktoré je v zmysle ustanovenia § 4 ods. 1 zákona č. 22/2004 Z. z. poskytovateľ služieb informačnej spoločnosti povinný príjemcovi služieb na elektronickom zariadení poskytnúť, inšpektori SOI pri kontrole dňa 31.08.2018 zistili, že na internetovej stránke www.petrex.sk chýbala v rozpore s ustanovením

§ 4 ods. 1 písm. e) zákona č. 22/2014 Z. z. informácia o názve a adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť účastníka konania ako poskytovateľa služieb podlieha. Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho upierať práva spotrebiteľa podľa ustanovenia § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., kde je upravené právo spotrebiteľa na informácie. Tým porušil ustanovenie **§ 4 ods. 2 písm. b)** zákona o ochrane spotrebiteľa.

Zároveň bolo zistené porušenie ustanovenia **§ 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z.**, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona, keď kontrolou obsahu informácií uvedených na internetovej stránke www.petrex.sk, kontrolou Obchodných podmienok a na základe vykonanej objednávky č. 10391213 v celkovej hodnote 6,94 EUR zo dňa 27.08.2018 bolo zistené, že účastník konania opomenul povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. Formulár na odstúpenie od zmluvy sa na internetovej stránke www.petrex.sk v čase kontroly dňa 31.08.2018 nenachádzal a nebol poskytnutý ani po vykonaní objednávky tovaru č. 10391213.

Vykonanou kontrolou bolo tiež zistené porušenie ustanovenia **§ 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z.**, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa ustanovenia § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty, keď kontrolou obsahu informácií uvedených na internetovej stránke www.petrex.sk a kontrolou Obchodných podmienok bolo zistené, že vo zverejnených obchodných podmienkach, respektíve na inom mieste internetového obchodu www.petrex.sk prevádzkovanvej účastníkom konania ku dňu kontroly 31.08.2018 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) absentovala informácia o tom, že ak spotrebiteľ v súlade s ustanovením § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu v súlade s ustanovením § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.

Vykonanou kontrolou bolo zistené aj porušenie ustanovenia **§ 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z.**, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, keď kontrolou obsahu informácií uvedených na internetovej stránke www.petrex.sk a kontrolou Obchodných podmienok bolo zistené, že vo zverejnených obchodných podmienkach, respektíve na inom mieste internetového obchodu www.petrex.sk prevádzkovanvej účastníkom konania ku dňu kontroly 31.08.2018 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) absentovala informácia o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle ustanovenia § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z.

Vykonanou kontrolou bolo rovnako zistené porušenie ustanovenia **§ 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.**, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku 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 svojej internetovej stránke www.petrex.sk neoznámil spotrebiteľovi žiadnym spôsobom 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.

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

Účastník konania v podanom odvolaní žiada o zníženie pokuty za administratívne chyby v obchodných podmienkach kontrolovaného internetového obchodu. Účastník konania uviedol, že na jeho spoločnosť neboli podané žiadne podnety ohľadne nevybavených reklamácií počas celého pôsobenia firmy na trhu. Účastník konania tiež uviedol, že reklamácie vybavuje v skorších termínoch ako vyžaduje zákon, čo je preukázateľné od jeho obchodných partnerov po celom Slovensku.

K tomu odvolací orgán uvádza, že účastník konania v podanom odvolaní zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Bez ohľadu na subjektívne dôvody vedúce k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa ako aj k porušeniu zákona č. 102/2014 Z. z. došlo zo strany účastníka konania k predmetným porušeniam, za ktoré účastník konania ako predávajúci zodpovedá bez ohľadu na zavinenie. Námietky účastníka konania žiadnym spôsobom nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za porušenie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa. Pre správny i odvolací orgán je dôležitý skutkový stav zistený v čase kontroly, ktorý následne porovnáva so stavom v zmysle zákona, ktorý ale zo strany účastníka konania nebol dodržaný a správny orgán pristúpil k uloženiu pokuty.

Vyššie popísaným konaním účastníka konania došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, čím bol znížený rozsah práv spotrebiteľa, ktoré mu garantuje zákon o ochrane spotrebiteľa a zákon č. 102/2014 Z. z.

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 § 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. i) 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 tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty“**.

Podľa § 3 ods. 1 písm. k) 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 tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy,“**.

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**“.

K žiadosti účastníka konania o prehodnotenie sankcie, a teda zníženie uloženej pokuty, odvolací orgán poukazuje na požiadavku podľa § 3 ods. 5 druhá veta Správneho poriadku, v zmysle ktorého *správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely*. Odvolací orgán nemohol znížiť výšku uloženej sankcie, nakoľko by potom výrazným spôsobom 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 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.

Zároveň odvolací správny orgán uvádza, že uvedené správne delikty patria medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku; stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí, pričom zákon neumožňuje odvolaciemu správne príhliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie a to počas celej doby výkonu podnikateľskej činnosti.

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.

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. 102/2014 Z. z. „**orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. b) pokutu od 200 do 10 000 eur“.**

Odvolačný správny orgán uvádza, 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 svojim 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 prejednávanych 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 ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa ustanovenia § 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*“.

Odvolačný orgán pri ukladaní výšky pokuty v prvom rade zobral do úvahy, že Ústava SR v čl. 13 ods. 1 zabezpečuje právne postavenie osôb tak, že povinnosti im možno ukladať len zákonom alebo na základe zákona a v jeho medziach, prípadne medzinárodnou zmluvou podľa čl. 7 ods. 4 alebo nariadením vlády SR podľa čl. 120 ods. 2 Ústavy SR. Táto ústavná ochrana sa premieta v ochrane spotrebiteľa do konkrétneho ustanovenia, ktorého účelom je ochrániť spotrebiteľa pred takými povinnosťami, ktoré by podnikateľ, resp. poskytovateľ služby sám spotrebiteľovi ustanovil. Účastník konania konal nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním ukladal vo svojich všeobecných obchodných podmienkach spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď vo svojich obchodných podmienkach zakotvil povinnosť spotrebiteľa vrátiť tovar pri odstúpení od zmluvy v pôvodnom nepoškodenom obale.

Odvolačný 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 vytvorenie takých podmienok predaja výrobkov, ktoré rešpektujú zákaz ukladania spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Účastník konania spotrebiteľovi ukladal vo svojich obchodných podmienkach, povinnosti bez právneho dôvodu nad rámec existujúcej právnej úpravy, čím mu mohlo byť sťažené uplatnenie práva garantovaného právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa.

V ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie, ktoré bolo vyššie uvedeným konaním účastníka konania porušené. Ďalej orgán dozoru prihliadol na to, že účelom právnej úpravy upravenej zákonom č. 22/2004 Z. z. je okrem iného zabezpečiť účinný dohľad štátu nad elektronickým obchodom, preto citovaný predpis poskytovateľom služieb určuje povinnosť poskytnúť príjemcovi služby názov a adresu orgánu

dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha. V prípade nezabezpečenia všeobecných informačných povinností v súlade s ustanovením § 4 ods. 1 zákona č. 22/2004 Z. z. tento účel nie je naplnený a dochádza k upieraniu spotrebiteľových práv na informácie.

Orgán dozoru prihliadol tiež k tomu, že v ustanovení § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania porušené. Odvolací správny orgán vzal tiež do úvahy, že neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľskej zmluve, obsah ktorých spotrebiteľ zásadným spôsobom neovplyvňuje, účastník konania upiera spotrebiteľovi jeho legitímne práva a v neprospech spotrebiteľa spôsobuje hrubú nevyváženosť zmluvného vzťahu. Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo taktiež prihliadnuté na skutočnosť, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je pretavená do zákazu používania nekalých obchodných praktík a neprijateľných zmluvných podmienok, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Správny orgán ďalej prihliadol na skutočnosť, že použitím neprijateľných zmluvných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, ktoré sú zakázané, boli porušené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Porušenie zákazu používania neprijateľných zmluvných podmienok hodnotí správny orgán ako závažné vzhľadom na možnosť privedenia ujmy spotrebiteľovi. Odvolací orgán má za to, že používanie neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom, na čo odvolací správny orgán pri určovaní výšky pokuty taktiež prihliadol. Vyššie uvedené neprijateľné zmluvné podmienky vniesli do vzťahu medzi účastníkom konania a spotrebiteľom výrazný nepomer v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa. Účastník konania pri svojej činnosti neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľskej zmluve upieral spotrebiteľovi legitímne práva a v neprospech spotrebiteľa spôsobil značnú nerovnováhu zmluvného vzťahu. Bolo prihliadnuté na výskyt viacerých neprijateľných podmienok v spotrebiteľskej zmluve, na ich obsah ako aj na mieru, akou neprimerane závažným spôsobom zasahujú do práv a oprávnených záujmov 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. 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 pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; neoznámil spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu; neoznámil spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy; 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), 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 spotrebiteľa 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.

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 poskytovania služieb bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Orgán dozoru taktiež poukazuje na skutočnosť, že zákon o ochrane spotrebiteľa umožňuje uložiť pokutu až do 66 400,- €. Vo sfére účastníka konania má uložená pokuta plniť úlohu výchovnú a aj represívnu a postihovať protiprávne konanie, a preto je žiaduce, aby bola citeľná aj v majetkovej sfére páchatel'a deliktu. Nemôže sa jednať o sankciu v zanedbateľnej výške, inak sa nedá predpokladať, že by splnila svoj účel. Súčasne je potrebné uviesť, že uložená pokuta plní taktiež preventívnu úlohu, a to najmä vo vzťahu k ostatným nositeľom totožných zákonných povinností (generálne pôsobenie), a musí tak mať aj silu odradiť od protiprávneho postupu.

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. Je potrebné uviesť, že pri kontrole SOI bolo zistené zo strany predávajúceho porušenie povinností vzťahujúcich sa k informáciám, ktoré by mali byť v každom prípade súladné so zákonom. Napriek tomu, že nebolo preukázané spôsobenie žiadnej škody sankcionovaným protiprávnym konaním, charakter konania, rozsah zisteného porušenia povinnosti, ako aj následky pre spotrebiteľa nesplnením si uvedenej povinnosti zo strany účastníka konania, odôvodňujú uloženie pokuty vo výške stanovenej správnym orgánom.

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 príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00960319.

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
Bajkalská 21/A, P.O. BOX 29, 827 99 Bratislava 27

Číslo : **SK/0346/99/2019**

Dňa : **20.05.2020**

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 – **PLAČEK PREMIUM, s. r. o., Moyzesova 6, 811 05 Bratislava, IČO: 31 403 344**, kontrola vykonaná dňa 26.03.2019 v prevádzkarni Super ZOO, Hypermarket TESCO, Okružná 1922/1, Púchov a kontrola vykonaná dňa 29.03.2019 v prevádzkarni Super ZOO, Obchodné centrum Manín, SNP 4872, Považská Bystrica, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, č. P/0130/03/2019, zo dňa 30.07.2019, ktorým bola podľa ustanovenia § 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, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) a § 17 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 so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, č. P/0130/03/2019, zo dňa 30.07.2019 **m e n í** v časti výroku, ktorým bola uložená pokuta tak, že účastníkovi konania **PLAČEK PREMIUM, s. r. o., Moyzesova 6, 811 05 Bratislava, IČO: 31 403 344**, **ukladá** podľa ustanovenia § 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 2.000,- EUR (slovom: dvetisíc eur)**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01300319. 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 Trenčíne pre Trenčiansky kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – **PLAČEK PREMIUM, s. r. o.** – peňažnú pokutu vo výške 3.000,- €, pre porušenie ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) a § 17 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 kontrolami vykonanými dňa 26.03.2019 v prevádzkarni Super ZOO, Hypermarket TESCO, Okružná 1922/1, Púchov, a kontrola vykonaná dňa 29.03.2019 v prevádzkarni Super ZOO, Obchodné centrum Manín, SNP 4872, Považská Bystrica zistené, že účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky a porušil povinnosť predávať výrobky v hygienicky nezávadných obaloch alebo ich do takýchto obalov pri predaji baliť, ak to vyžaduje povaha výrobku, pričom náklady na obalový materiál a zabalenie výrobku uhrádza predávajúci.

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. “

Odvolací orgán preskúmal napadnuté rozhodnutie č. P/0130/03/2019 zo dňa 30.07.2019, 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 dostatočne preventívny a represívny charakter pre účastníka konania bude mať aj uloženie pokuty v nižšej výške, ako bolo uvedené v prvostupňovom rozhodnutí. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

Povinnosťou účastníka konania bolo nepoužívať nekalé obchodné praktiky; predávať výrobky v hygienicky nezávadných obaloch alebo ich do takýchto obalov pri predaji baliť, ak to vyžaduje povaha výrobku, pričom náklady na obalový materiál a zabalenie výrobku uhrádza predávajúci; čo účastník konania porušil.

Inšpektormi SOI bolo kontrolou vykonanou dňa 26.03.2019 v prevádzkarni Super ZOO, Hypermarket TESCO, Okružná 1922/1, Púchov, zameranou aj na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 183/2019 a kontrolou vykonanou dňa 29.03.2019 v prevádzkarni Super ZOO, Obchodné centrum Manín, SNP 4872, Považská Bystrica, zameranou aj na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 159/2019 a č. 183/2019 zistené, že účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky, pričom za nekalú obchodnú praktiku sa považuje aj klamlivé konanie a 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 vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho dostupnosť, nakoľko v akciovom letáku „Super ZOO všetko pre zvieratá, Magazín Marec-Apríl 2019, Každý mesiac veľa atraktívnych ponúk“ bolo uvedených 6 druhov výrobkov (Ontario RH Snack Ball 3,75 cm, 2ks; Ontario RH Snack Bone 20 cm, 1 ks; Ontario RH Snack Bone 7,5 cm, 5 ks; Miska keramická pre králiky bielo-žltá 11,5 x 5 cm, 0,3 l; Miska keramická pre škrečkov zelená 8,5 cm x 3 cm, 0,08 l; Xtra Vital krmivo pre morča s vitamínom C, 1 kg), ktoré sa v deň začatia akcie ani v čase kontroly v ponuke na predaj v prevádzkarni Super ZOO, Hypermarket TESCO, Okružná 1922/1, Púchov nenachádzali, a nakoľko v akciovom letáku „Super ZOO všetko pre zvieratá, Magazín Marec-Apríl 2019, Každý mesiac veľa atraktívnych ponúk“ bolo uvedených 19 druhov výrobkov (Ontario RH Snack Bon 20 cm, 1 ks; Ontario RH Snack Bone 7,5 cm, 5 ks; Ontario RH Snack Braided Stick Mix 17,5 cm, 1 ks; BRIT PREMIUM Adult medium a large 15+3 kg gratis; Kapsička Felix Sensations cat losos, krevety/treska, paradajka želé 4x100 g; Vital drink Miamor kačka 135 ml; Osviežovač Inodorina kosť Baby Power; Spot on Beaphar BIO pre veľké psy nad 30 kg, 6 ks; Toaleta Maasai 57,4 x 44,8 x 42,7 cm; Miska SA keramická pre škrečky zelená 8,5 x 3 cm, 0,08 l; Miska SA keramická pre králiky bielo-žltá 11,5 x 5 cm 0,3 l; FT Búda pre psa drevená DOMUS MINI; FT Búda pre psa drevená DOMUS LARGE; Pamlsok FELIX PARTY MIX cat Mixed Grill 60 g; Pamlsok FELIX PARTY MIX cat Ocean mix 60 g; Pamlsok FELIX Fantastic cat králik a jahňa v želé 4 x 100 g; Tetra Pond Stick 1 l; Pelech do auta; PREMIUM PRESTIGE pre kanáriky 1 kg), ktoré sa v deň začatia akcie ani v čase kontroly v ponuke na predaj v prevádzke Super ZOO, Obchodné centrum Manín, SNP 4872, Považská Bystrica nenachádzali, pričom vyššie uvedené výrobky mali byť dostupné aj na kontrolovaných prevádzkach, čím bolo porušené ustanovenie § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Vykonanou kontrolou tiež zistené porušenie povinnosti predávajúceho predávať výrobky v hygienicky nezávadných obaloch alebo ich do takýchto obalov pri predaji baliť, ak to vyžaduje povaha výrobku, pričom náklady na obalový materiál a zabalenie výrobku uhrádza

predávajúci, nakoľko v čase kontroly vykonali inšpektori SOI v prevádzkarni Super ZOO, Hypermarket TESCO, Okružná 1922/1, Púchov kontrolný nákup, do ktorého zakúpili – 2 kg Krmivo pre psy navažované Eminent Adult v hodnote 4,00 € a 1 balenie Žuvacia kosť byvolia 5 ks v hodnote 2,49 €, pričom bolo zistené, že predávajúci účtoval obalový materiál (ku tovaru 2 kg Krmivo pre psy navažované Eminent Adult), keď do kontrolného nákupu naučtoval položku „1 kus Igelitka malá“ v hodnote 0,09 €, čím došlo k porušeniu ustanovenia § 17 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 podanom odvolaní účastník konania uvádza, že v časti porušenia ustanovenia § 17 zákona o ochrane spotrebiteľa si priznáva pochybenie a zamestnanci boli poučení tak, aby k podobnej situácii nedochádzalo.

K zisteniam nedostupnosti akciového tovaru, účastník konania nesúhlasí s tým, že ide o nekalé obchodné praktiky a má za to, že nemožnosť zakúpenia tovaru uvedeného v akciovom letáku, z dôvodu jeho neprítomnosti na predajni, nie je možné posudzovať ako možné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, nakoľko zákon ani správny orgán nevysvetľuje pojem ekonomické správanie. Účastník konania tiež uviedol, že mu nie je jasné, rozhodnutie o akej transakcii, v príčinnej súvislosti s absenciou niektorých druhov akciového tovaru na predajni, ktoré by inak spotrebiteľ neurobil, má správny orgán na mysli. Informácia o nedostupnosti konkrétnych druhoch akciového tovaru, bola v čase výkonu kontroly umiestnená na vchodových dverách predajne, ako i pri pokladni predajne. Účastník konania je toho názoru, že i priemerný spotrebiteľ nemá problém zachytiť takto prezentovanú informáciu a patrične ju vyhodnotiť. Ak teda navštívil, resp. chce navštíviť predajňu za účelom nákupu výlučne daného akciového tovaru a v priestore pred vstupom do predajne je konfrontovaný s informáciou o nedostupnosti daného tovaru, do predajne nevstúpi. Z uvedeného vyplýva, že ak do predajne nevstúpi, nemôže ani urobiť rozhodnutie, ktoré by inak neurobil.

Účastník konania ďalej poukazuje na to, že išlo o akciový tovar uvedený v letáku, ktorého platnosť bola od 01.03.2019 do 31.03.2019 a kontroly obchodných prevádzok boli vykonané v dňoch 28.03.2019 a 29.03.2019, teda na konci daného obdobia, pričom spoločnosť nedisponuje neobmedzeným množstvom tovaru a je logické, že pokiaľ došlo k vypredaniu určeného množstva tovaru, nemá ho čím nahradiť. Účastník konania je preto názoru, že ani samotný fakt, že akciový tovar bol po 28 resp. 29 dňoch vypredaný, nemožno označiť za nekalú, či klamlivú obchodnú praktiku. Informáciu, že niektoré druhy akciového tovaru neboli k dispozícii od 01.03.2019, považuje účastník konania za irelevantnú, nakoľko mu nie je známe, akým spôsobom pracovníci správneho orgánu k takémuto zisteniu dospeli.

Na základe uvedeného účastník konania navrhuje, aby správny orgán prehodnotil časť týkajúcu sa nekalých obchodných praktík.

K tomu odvolací orgán uvádza, že účastník konania v podanom odvolaní zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Bez ohľadu na subjektívny dôvod vedúci k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa došlo zo strany účastníka konania k predmetnému porušeniu zákona, za ktoré účastník konania ako predávajúci zodpovedá bez ohľadu na zavinenie. Námietky účastníka konania žiadnym spôsobom nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za porušenie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pre správny i odvolací orgán je dôležitý skutkový stav zistený v čase kontroly, ktorý následne porovnáva so stavom v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý ale zo strany účastníka konania nebol dodržaný a správny orgán pristúpil k uloženiu pokuty. Skutočnosti a dôvody uvedené v odvolaní nespochybňujú uloženie sankcie zo strany správneho orgánu a nie sú tak dôvodom na zrušenie prvostupňového rozhodnutia.

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

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

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

V zmysle ustanovenia § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa *obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, b) podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.*

V zmysle ustanovenia § 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) *sa 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 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.*

Vykonanou kontrolou bolo spoľahlivo zistené, že ku dňu začatia akciovej ponuky v zmysle akciového letáku: „*Super ZOO všetko pre zvieratá, Magazín Marec – April 2019, Každý mesiac veľa atraktívnych ponúk*“ ani v čase kontroly sa v ponuke na predaj v kontrolovanej prevádzkarni Super ZOO, Hypermarket TESCO, Okružná 1922/1, Púchov nenachádzalo 6 druhov výrobkov vyobrazených v predmetnom letáku a v ponuke na predaj v kontrolovanej prevádzkarni Super ZOO, Obchodné centrum Manín, SNP 4872, Považská Bystrica sa nenachádzalo 19 druhov výrobkov vyobrazených v predmetnom letáku. Uvedeným konaním účastníka konania bol spotrebiteľ uvedený do omylu vo vzťahu k dostupnosti predmetných výrobkov. V predmetnom akciovom letáku sa na poslednej strane 24 nachádzal zoznam miest s prevádzkarňami, ich otváracími hodinami a telefónnym číslom ako aj legenda vysvetliviek použitých pri vyobrazených tovaroch, pričom v zozname prevádzkarní boli uvedené aj mesta Púchov a Považská Bystrica a teda nedostupné výrobky mali byť ku dňu začatia akcie dostupné aj v uvedených kontrolovaných prevádzkach účastníka konania. Inšpektori SOI v čase kontroly dňa 26.03.2019 a dňa 29.03.2019 preverovali dostupnosť v letáku promovovaných výrobkov ku dňu začatia akcie, t. j. ku dňu 01.03.2019 zisťovaním stavu zásob, na základe čoho zistili nedostupnosť špecifikovaných druhov výrobkov už v čase začatia akcie.

Správny orgán vidí v tomto prípade podstatu nekalej obchodnej praktiky v tom, že spotrebiteľia sú ovplyvňovaní, aby navštívili prevádzkareň účastníka konania za účelom výhodnej kúpy v letáku prezentovaného výrobku, avšak v skutočnosti sa v prevádzkarni v letáku prezentované výrobky nenachádzali, a to už odo dňa začatia predajnej akcie. Zo strany spotrebiteľa tak v tomto prípade môže dôjsť o zbytočne vynaloženú cestu do zvolenej prevádzkarne účastníka konania a aj o zbytočne vynaložené náklady na cestu, pretože o nedostupnosti v letáku prezentovaného výrobku sa dozvie až na mieste prevádzkarne.

Zároveň odvolací správny orgán uvádza, že uvedené správne delikty patria medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku; stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí, pričom zákon neumožňuje odvolaciemu správne mu prihladiť na žiadne subjektívne aspekty. Správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci pri výkone svojej činnosti je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie.

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 orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť.

Ďalej pokiaľ ide o odstránenie kontrolou zistených nedostatkov, odvolací orgán túto skutočnosť síce vníma pozitívne, avšak táto 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. Prijatie príslušných opatrení je povinnosťou účastníka konania, a teda taktiež nie je skutočnosťou, ktorá by ho zbavovala zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Odvolací orgán však prihliadol k skutkovým okolnostiam konkrétneho prípadu a pristúpil k zníženiu výšky uloženej pokuty z dôvodu, že dostatočne preventívny a represívny charakter pre účastníka konania bude mať aj uloženie pokuty v nižšej výške. Správny orgán považuje výšku uloženej sankcie po znížení za adekvátnu protiprávnemu konaniu, nakoľko v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán je povinný uložiť predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400 EUR. V zmysle judikatúry rozhodovacej praxe súdov týkajúcej sa rozhodovania v správnych deliktach (napr. NS 5Sžo/204/2010, NS 5Sžp/21/2011) orgán dozoru pri určovaní výšky sankcie prihliadol jednak na okolnosti viažuce sa na subjekt, samotný skutok a jeho následok, jednak na všetky štyri povinné hľadiska definované v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa t. j. najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný.

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

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

Podľa ustanovenia § 24 ods. 5 citovaného zákona pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazu a povinností vzhľadom na nedodržanie zákazu používania nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania vo vzťahu k dostupnosti výrobkov. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Klamlivé konanie spočívajúce v poskytnutí nesprávnej, nepravdivej informácie o dostupnosti výrobkov, je tak spôsobilé negatívne ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, keďže môže dôjsť o zbytočne vynaloženú cestu do zvolenej prevádzkarne účastníka konania a aj zbytočne vynaložené náklady na cestu, pretože o nedostupnosti v letáku

prezentovaného výrobku sa dozvie až v mieste prevádzkarne. Pre určenie nekalých obchodných praktík, nie je podstatné, či skutočne došlo k narušeniu ekonomického správania spotrebiteľa (t. j. jeho rozhodnutia o obchodnej transakcii). Vyžaduje sa predovšetkým posúdenie toho, či je obchodná praktika „spôsobilá“ (t. j. či môže) mať takýto vplyv na priemerného spotrebiteľa, pričom vyššie uvedené podnety spotrebiteľov túto skutočnosť dostatočným spôsobom preukazujú. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je vyjadrená zákazom používania nekalých obchodných praktík, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Pri stanovení výšky pokuty odvolací orgán prihliadol na porušenie zákazu nekalej obchodnej praktiky, keď účastník konania nesprávne informoval o dostupnosti akciových produktov.

Účel zákona stanovujúci predmetný zákaz nekalých obchodných praktík sledujúci posilnenie dôvery spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako činnosti súvisiace s reklamou, predajom alebo dodávkou produktu primeranému spotrebiteľovi, ktoré zahŕňajú akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi.

Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je priemerne dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory. 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 a služieb bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Odvolací orgán prihliadol na zistené porušenie § 17 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď inšpektori SOI zistili, že účastník konania nedodržel povinnosť predávajúceho uhrádzať náklady na obalový materiál a zabalenie výrobku, keď to povaha výrobku vyžaduje, následkom čoho bolo porušenie práva spotrebiteľa chránených dotknutým ustanovením zákona ako aj došlo k porušeniu účelu sledovaného zákonom, vyjadrenom ustanovením § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného, právo na ochranu svojho zdravia a najmä ekonomických záujmov. Uvedené nebolo splnené v miere požadovanej zákonom.

Správny orgán je toho názoru, že pokuta uložená vo výške stanovenej týmto rozhodnutím je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, pričom uložil pokutu na dolnej hranici zákonnej sadzby.

Správny orgán prihliadol taktiež na skutočnosť, že predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Odvolací orgán má za to, že pokuta uložená vo výške určenej v tomto rozhodnutí je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty sa očakáva nielen represívno-výchovný, ale aj preventívny účinok.

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
Bajkalská 21/A, P.O. BOX 29, 827 99 Bratislava 27

Číslo : **SK/0290/99/2019**

Dňa : **19.05.2020**

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 – **RIOSS s.r.o., 1. mája 564/4, 064 01 Stará Ľubovňa, IČO: 48 277 975**, kontrola vykonaná dňa 17.08.2018 a dňa 12.12.2018 v prevádzkarni RIOSS s.r.o., Námestie Gen. Štefánika 7, Stará Ľubovňa, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, č. P/0623/07/18, zo dňa 04.06.2019, 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 ustanovenia § 4 ods. 1 písm. h) vyššie citovaného zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa ustanovenia § 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 Prešove pre Prešovský kraj, č. P/0623/07/18, zo dňa 04.06.2019 **potvrďuje**.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – RIOSS s.r.o. – peňažnú pokutu vo výške 500,- €, pre porušenie ustanovenia § 4 ods. 1 písm. h) 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 17.08.2018 a dňa 12.12.2018 za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu PO 356/18 v prevádzkarni účastníka konania RIOSS s.r.o., Námestie Gen. Štefánika 7, Stará Ľubovňa zistené, že tento porušil povinnosť zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie.

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

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 17.08.2018 a dňa 12.12.2018 za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu PO 356/18 v prevádzkarni účastníka konania RIOSS s.r.o., Námestie Gen. Štefánika 7, Stará Ľubovňa zistené, že tento porušil povinnosť zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, keď ako správca bytového

domu ... a bytového domu ... v rozpore s § 8b ods. 2 písm. a) zákona č. 182/1993 Z. z., v zmysle ktorého pri správe domu je správca povinný hospodáriť s majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome s odbornou starostlivosťou v súlade s podmienkami zmluvy o výkone správy, keď viedol na účte v banke, ktorého majiteľmi boli vlastníci bytov a nebytových priestorov v dome ... prostriedky, ktoré neboli majetkom týchto vlastníkov bytov a nebytových priestorov a z tohto účtu vykonával úhrady záväzkov, ktoré bezprostredne nesúviseli s činnosťou spojenou so správou tohto domu a zároveň v rozpore s ustanovením § 8 ods. 3 zákona č. 182/1993 Z. z., v zmysle ktorého je správca povinný viesť samostatné analytické účty osobitne za každý dom, ktorý spravuje a prostriedky získané z úhrad za plnenia od vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome a prostriedky fondu prevádzky, údržby a opráv nevedol na účte pre spravovaný dom ..., ale na účte pre spravovaný dom Svojim protiprávnym konaním účastník konania naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu podľa ustanovenia § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa tým, že neposkytol službu v súlade so zákonnými podmienkami v zmysle z. č. 182/1993 Z. z., a teda riadne.

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

Účastník konania v podanom odvolaní uviedol, že si je vedomý povinnosti správneho orgánu pristúpiť k uloženiu sankcie, ktorá by mala splňať represívno-výchovnú, ale aj preventívnu funkciu. Účastník konania tiež uvádza, že už samotné prejednanie veci vrátane vykonania kontrol zo strany SOI a začatia správneho konania malo na účastníka konania pozitívny účinok v naplnení preventívnej funkcie uloženej pokuty. Účastník konania tiež poukazuje na to, že od začiatku k veci pristupuje zodpovedne a spolupracoval so SOI.

Účastník konania ďalej uvádza, že v rámci samotnej konfrontácie represívno-výchovnej funkcie pokuty s jej preventívnou funkciou by mohol správny orgán dospieť k záveru, že preventívna funkcia bola naplnená a preto nie je potrebné zameriavať sa v tak vysokej miere na funkciu represívno-výchovnú.

Účastník konania tiež uviedol, že sa domnieva, že aj pokuta v nižšej výške by naplnila svoju funkciu, pretože podľa jeho názoru je podstatná funkcia preventívna, ktorá bola naplnená. Účastník preto navrhuje správne orgánu, aby prihliadol na uvedené a zvažil výšku uloženej pokuty. Účastník konania v tejto súvislosti tiež poukazuje na niektoré rozhodnutia inšpektorátov SOI (Rozhodnutie ISOI sa sídlom v Trnave pre Trnavský kraj - P/0557/02/2017, Rozhodnutie ISOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj - P/0392/05/2017, Rozhodnutie ISOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj - P/0590/08/17), ktoré v obdobných prípadoch uložili za porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa pokuty v nižšej výške.

Účastník konania tiež uviedol, že výška pokuty musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení a vzhľadom na to, že preventívna funkcia bola splnená a vzhľadom na to, že kvôli tejto skutočnosti sa účastník konania vyvaruje porušeniu zákona, má za to, že aj pokuta uložená aj v nižšej výške splní svoj účel. Účastník konania v uvedenej súvislosti poukazuje aj na rozhodnutie ÚI SOI SK/0517/99/2018, ktorým došlo k zníženiu uloženej sankcie za porušenie ustanovenia § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa. Záverom žiada účastník konania o zníženie 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 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 § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa: „zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie,“.

Podľa § 8b ods. 2 písm. a) zákona o vlastníctve bytov: „*Pri správe domu je správca povinný hospodáriť s majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome s odbornou starostlivosťou v súlade s podmienkami zmluvy o výkone správy,*“.

Podľa § 8 ods. 3 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov: „*Správca je povinný viesť samostatné analytické účty osobitne za každý dom, ktorý spravuje. Prostriedky získané z úhrad za plnenia od vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome a prostriedky fondu prevádzky, údržby a opráv (ďalej len „majetok vlastníkov“)* musí správca viesť oddelene od účtov správcu v banke, a to osobitne pre každý spravovaný dom. Majiteľom účtu domu zriadeného správcom v banke sú vlastníci bytov a nebytových priestorov v dome; správca je príslušný disponovať s finančnými prostriedkami na účte domu a vykonávať k tomuto účtu práva a povinnosti vkladateľa podľa osobitného zákona o ochrane vkladov. Majetok vlastníkov nie je súčasťou majetku správcu. Majetok vlastníkov nesmie správca použiť na krytie alebo úhradu záväzkov, ktoré bezprostredne nesúvisia s činnosťou spojenou so správou domu. Správca nesmie využiť majetok vlastníkov vo vlastný prospech alebo v prospech tretích osôb.“

Vykonanou kontrolou bolo porušenie zákazu vyplývajúceho z ustanovenia § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa dostatočne a spoľahlivo preukázané, pričom účastníkom konania uvádzané skutočnosti nemohol správny orgán vyhodnotiť ako okolnosti, ktoré by ho zbavovali jeho objektívnej zodpovednosti za kontrolou zistený protiprávny stav a ktoré by odôvodňovali navrhovanú zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia.

Odvolačný správny orgán uvádza, že zo zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov pritom správcovi vyplýva povinnosť viesť prostriedky získané z úhrad za plnenia od vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome a prostriedky fondu prevádzky, údržby a opráv oddelene od účtov správcu v banke a to osobitne pre každý spravovaný dom, pričom majiteľom účtu domu zriadeného správcom v banke sú vlastníci bytov a nebytových priestorov v dome a správca je oprávnený disponovať s finančnými prostriedkami na účte domu a vykonávať k tomuto účtu práva a povinnosti vkladateľa podľa osobitného zákona o ochrane vkladov.

Zodpovednosť účastníka konania ako predávajúceho pri poskytovaní služieb je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa objektívnou zodpovednosťou, tzn. že zodpovedá za porušenie zákonných povinností bez ohľadu za zavinenie, teda za následok.

Čo sa týka rozhodnutí, na ktoré účastník konania poukazuje vo svojom odvolaní (P/0557/02/2017, P/0392/05/2017, P/0590/08/17), k tomu správny orgán uvádza, že uvedené rozhodnutia sa týkajú prípadov, ktoré nie sú skutkovo zhodné s vecou účastníka konania, ktorý podal odvolanie. Čo sa týka poukazu účastníka konania na Rozhodnutie ÚI SOI SK/0517/99/2018, odvolačný správny orgán uvádza, že v predmetnom konaní síce došlo k zníženiu uloženej sankcie prvostupňovým orgánom, avšak z dôvodu, že predmetným rozhodnutím došlo k vypusteniu jedného správneho deliktu, a tým aj zúženiu rozsahu konania, ktorým bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa. V citovaných rozhodnutiach bolo síce konštatované porušenie rovnakého zákonného ustanovenia, avšak skutkový stav nie je zhodný so skutkovým stavom veci, ktorá je predmetom tohto konania. Odvolačný orgán má za to, že v prípade účastníka konania nedošlo k porušeniu zásady materiálnej rovnosti, nakoľko správny orgán je povinný rozhodovať obdobne v prípadoch, kedy je skutkový stav totožný. V prípadoch, na ktoré sa účastník konania odvoláva, nejde o rovnaký ani podobný prípad nakoľko v týchto konaniach bolo síce zistené rovnaké porušenie ustanovenia § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa, avšak v súvislosti s porušením iných povinností upravených zákonom č. 182/1993 Z. z., za ktoré správny orgán uložil pokutu, a ktorá nie je vybočením zo zákonom stanovených kritérií. Odvolačný orgán si taktiež dovoľuje poukázať aj na tú skutočnosť, že správne orgány pri vydávaní rozhodnutí pristupujú ku každému prípadu individuálne na základe objektívnych okolností každého prípadu.

K výške pokuty odvolací orgán zároveň 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, správny orgán prvého stupňa náležite zohľadnil, čo sa odzrkadľuje aj vo výške uloženej sankcie. Účastníkovi konania bola uložená pokuta, ktorá v korelácii s maximálnou výškou sankcie, ktorú môže správny orgán uložiť za preukázané porušenie povinnosti (66 400 eur), sa pohybuje v spodnej hranici. Navyše, ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Nakoľko porušenie vyššie uvedenej povinnosti bolo zo strany správneho orgánu spoľahlivo zistené, správny orgán si splnil svoju zákonnú povinnosť v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a účastníkovi konania uložil pokutu v zákonom stanovenom rozsahu do 66 400 EUR. Uloženú sankciu považuje odvolací správny orgán za primeranú, uloženú v súlade so zásadou materiálnej rovnosti vyjadrenou v ustanovení § 3 ods. 5 Správneho poriadku, pričom pokuta v danej výške zároveň spĺňa nielen represívno-výchovnú, ale aj preventívnu funkciu.

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

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

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa a rozsah následkov protiprávneho konania bol zohľadnený pri určovaní výšky postihu. Na ostatné okolnosti, ktoré účastník konania uviedol vo svojom odvolaní, odvolací orgán neprihliadal. Nakoľko porušenie povinností bolo zo strany správneho orgánu spoľahlivo preukázané, správny orgán si splnil svoju zákonnú povinnosť, keď účastníkovi konania uložil pokutu v zákonom stanovenom rozsahu.

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

Pri určení výšky pokuty odvolací orgán prihliadol na porušenie povinnosti ustanovenej v § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa v kontexte s vyššie uvedenými kritériami pre určenie výšky pokuty. Účastník konania porušil ustanovenie § 4 ods. 1 písm. h) citovaného zákona tým, že nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie.

Za závažné považuje správny orgán porušenie povinnosti správcu viesť samostatné účty osobitne pre každý bytový dom. Nerešpektovaním povinnosti správcu pri výkone správy bytového domu v zmysle § 8 ods. 3 zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov neboli poskytnuté služby spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie. Predmetnou úpravou je sledovaná najmä ochrana majetkových práv spotrebiteľov, ako aj rešpektovanie práva spotrebiteľa na riadny výkon správy, ktoré vlastníci opodstatnene očakávajú a za ktorej výkon zároveň uhrádzajú mesačné platby. Správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že v dôsledku protiprávneho konania účastníka konania vznikla reálne možnosť ohrozenia, resp. poškodenia ekonomických záujmov spotrebiteľov – vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytových domoch v správe účastníka konania. Nie nepodstatnou je tiež skutočnosť, že plnenie povinností správcu má dôležitý význam najmä vo vzťahu k hospodáreniu s majetkom vlastníkov bytov v súlade

s odbornou starostlivosťou, teda v medziach zákonnej úpravy a v súlade s podmienkami dohodnutými v zmluve o výkone správy. 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 poskytovania služieb bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty skutočnosť, že účastník konania je z titulu výkonu jeho činnosti povinný zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie ako aj zachovávať a dodržiavať požadovanú úroveň odbornej starostlivosti voči spotrebiteľom, ktorí vystupujú vo vzťahu k účastníkovi konania ako slabšia strana a sú neraz vystavovaní svojvôli predávajúceho resp. poskytovateľa služby. Uložená pokuta je vo vzťahu k porušeniu zákonných povinností účastníka konania a z hľadiska možných následkov viac ako primeraná.

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

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

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-06230718.

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
Bajkalská 21/A, pošt. prieč. 29, 827 99 Bratislava

Číslo : **SK/0226/99/2019**

Dňa : **20.05.2020**

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 – **V&I s.r.o., so sídlom: Prvá ulica 149, 931 01 Šamorín-Mliečno, IČO: 47 039 884**, kontrola vykonaná dňa 08.11.2018 v prevádzkarni: Bufet gymnázium, Slnecná 2, Šamorín, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, č. P/0667/02/2018, zo dňa 23.04.2019, 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 § 4 ods. 1 písm. a), § 10a ods. 1 písm. k) 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 :

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 § 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 **vypúšťa**

a

pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 4 ods. 1 písm. a) 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 sa účastníkovi konania – **V&I s.r.o., so sídlom: Prvá ulica 149, 931 01 Šamorín-Mliečno, IČO: 47 039 884**, kontrola vykonaná dňa 08.11.2018 v prevádzkarni: Bufet gymnázium, Slnecná 2, Šamorín, 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 príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-06670218.

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 Trnave pre Trnavský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – **V&I s.r.o.** – peňažnú pokutu vo výške 400,- €, pre porušenie ustanovení § 4 ods. 1 písm. a), § 10a ods. 1 písm. k) 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 08.11.2018 u účastníka konania v prevádzkarni: Bufet gymnázium, Slnecná 2, Šamorín, zistené porušenie povinnosti predávajúceho umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť údajov o hmotnosti; 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; riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania odvolanie.

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

Preskúmaním napadnutého rozhodnutia č. P/0667/02/2018, zo dňa 23.04.2019, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, odvolačný orgán zistil dôvod na zmenu prvostupňového rozhodnutia. Odvolačný orgán po dôkladnom oboznámení sa so skutkovým stavom veci dospel k názoru, že účastník konania nemôže byť sankcionovaný za porušenie ustanovenia § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko považuje postih v uvedenej veci za nedôvodný, a to vzhľadom na charakter prevádzky. Nakoľko uvedenou zmenou rozhodnutia došlo k upusteniu od sankcionovania povinnosti vyplývajúcej z § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa, a tým aj k zúženiu rozsahu protiprávneho konania, ktorým bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa, odvolačný orgán pristúpil aj k primeranej zmene výšky postihu, a to tak ako je uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Dôvod na úplne zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolačný orgán nezistil.

Dňa 08.11.2018 v prevádzkarni: Bufet gymnázium, Slnečná 2, Šamorín, vykonali inšpektori SOI kontrolu, pri ktorej bolo zistené porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa keď pri kontrole bolo zistené, že v prevádzkarni sa nachádzala sklonná váha značky Transporta, typ: 13-4, výrobné číslo: 7711, rok výroby: 1959 bez platného úradného overenia napriek tomu, že sa v prevádzkarni odpredávali výrobky s deklarovanou hmotnosťou (hamburger 165 g, hot-dog 100 g, obložená žemľa 115 g, celozrnná dalačanka 125 g, bageta 190 g, zapekaná bageta 190 g, toast 50 g, fornety minit XXL 140 g, pizza 140 g). Bez hmotnostného meradla s platným úradným overením si spotrebiteľ nemôže overiť, či deklarované údaje o hmotnosti výrobku sú pravdivé.

Inšpektormi SOI bolo taktiež zistené porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď v čase kontroly bolo zistené, že v prevádzkarni sa nenachádzali informácie o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a na viditeľnom a spotrebiteľovi dostupnom mieste sa v čase kontroly nenachádzal reklamačný poriadok.

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

Vo svojom odvolaní účastník konania uvádza, že čo sa týka nedostatku spočívajúceho v platnom úradnom osvedčení sklonnej váhy, táto nastala nedopatrením, ktorú spoločnosť ľutuje, pričom uvádza, že nápravu vykonala bezodkladne a doklad o úradnom osvedčení váhy aj zaslala SOI. K nedostatku, ktorý mal spočívať v neumiestnení reklamačného poriadku na viditeľnom mieste uvádza, že s tvrdením nesúhlasí a považuje ho za šikanózne. Spoločnosť prevádzkuje bufet v škole, kde dochádza k výdaju a objednávkam cez okienko a kde nie je objektívne možné umiestniť reklamačný poriadok. Účastník konania podotýka, že vykonaným šetrením neboli zistené nedostatky spočívajúce v neexistencii reklamačného poriadku, alebo nedostatku v jeho obsahu, alebo pri riešení reklamácie, ale iba subjektívny pocit kontrolóra spočívajúci v tom, že malo za to, že reklamačný poriadok nie je umiestnený na viditeľnom mieste. Účastník konania má za to a podľa svojich slov opakovane tvrdí, že reklamačný poriadok je umiestnený viditeľne na mieste najlepšom ako to samotná prevádzka objektívne umožňuje. Vzhľadom na uvedené, účastník konania uloženie pokuty vo výške 400 € považuje za neprimerane vysokú a s ohľadom na pomery, tržby prevádzky a náklady, až likvidačnú.

Poukazuje na to, že doposiaľ nebol v minulosti priestupkovo riešený, ako aj na skutočnosť, že nápravu vykonal bezodkladne, pričom žiadny škodlivý následok nenastal. Účastník konania namieta výšku uloženej pokuty ako neprimeranú a navrhuje, aby napadnuté rozhodnutie bolo zrušené a vo veci bola uložená pokuta adekvátne ku skutočnostiam uvádzaným v odvolaní.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní napadnutého rozhodnutia v súvislosti s námietkami účastníka konania má za to, že účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne nové skutočnosti ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené nedostatky. Skutočnosti a dôvody uvedené v odvolaní nespochybňujú uloženie sankcie zo strany správneho orgánu a nie sú tak dôvodom na zrušenie prvostupňového rozhodnutia. Odvolací orgán dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI mimo rozsahu dôvodov zmeny rozhodnutia spoľahlivo preukázaný. Z podkladov k rozhodnutiu jasne vyplýva, že účastník konania porušil povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. a) a § 18 ods. 1, uložené mu zákonom o ochrane spotrebiteľa, zistené pri vykonanej kontrole SOI zo dňa 08.11.2018.

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 § 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 podanému odvolaniu odvolací orgán uvádza, že účastník konania čiastočne spochybňuje zistený skutkový stav pri kontrole zo dňa 08.11.2018 vo vzťahu k porušeniu § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania žiada o zníženie uloženej pokuty.

K argumentácii účastníka konania ohľadne neporušenia § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a podľa jeho slov opakovaného tvrdenia, že reklamačný poriadok bol umiestnený na viditeľnom mieste, odvolací orgán uvádza, že zo spisového materiálu vyplývajú nasledovné skutočnosti. Inšpektori SOI konštatovali porušenie ust. § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa strana č. 3 Inšpekčného záznamu zo dňa 08.11.2018, kde v časti *Rôzne* uviedli, že *„v čase kontroly sa v prevádzkarni nenachádzal na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi reklamačný poriadok. Na základe uvedeného spotrebiteľ nebol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie...“*. Zamestnankyňa účastníka konania prítomná pri kontrole uvedené zistenia na mieste a ani následne nenapádala, taktiež ani účastník konania, ktorý osobne nebol prítomný pri kontrole, nenamietal zistené skutočnosti až do podania odvolania. Z uvedeného dôvodu hodnotí argumenty účastníka konania ohľadne neporušenia § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa ako subjektívne, ktoré nemajú vplyv na objektívne zistený skutkový stav zaznamenaný v čase výkonu kontroly. Za nepreukázané hodnotí odvolací orgán tvrdenie účastníka konania, že opakovane tvrdil, že reklamačný poriadok sa nachádzal na viditeľnom a spotrebiteľovi dostupnom mieste, nakoľko takéto dôkazy sa v spisovom materiály nenachádzajú.

K ostatným námietkam odvolací orgán nevzhliadol ako k právne relevantným, nakoľko predmetné ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sa riadia **princípom objektívnej zodpovednosti**, t. j. účastník konania zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti prípadu, avšak niektoré jeho vyjadrenia boli subjektívneho charakteru (nesplnenie povinností stanovenej podľa § 4 ods. 1 písm. a) v dôsledku nedopatrenia); t. j. účastník konania zodpovedá za protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia povinnosti je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly.

Účastník konania v odvolaní záverom uvádza, že považuje uloženie pokuty za neprimerane vysokú a likvidačnú. K tomu 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 v zmenenej výške. Odvolací orgán uvádza, že účastníkovi konania bola uložená pokuta vo výške 300,- eur, ktorá v korelácii s maximálnou výškou sankcie, ktorú môže správny orgán uložiť za preukázané porušenie povinnosti (66 400 eur), sa pohybuje na dolnej hranici. 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 ukládanie 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. Vzhľadom na uvedené skutočnosti s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zistenému nedostatku, nakoľko táto je uložená v spodnej hranici zákonom stanovenej sadzby, pričom ju nie je možné v žiadnom prípade považovať za likvidačnú. Navyiac, účastník konania nepredložil žiadny dokument, ktorý by svedčil o jeho zlej finančnej situácii, a teda ani nedal prvostupňovému správne orgánu možnosť zobrať dané okolnosti do úvahy.

Odvolací orgán ďalej prihliadol na skutočnosť, že porušenie povinnosti zo strany účastníka konania bolo zistené prvýkrát, keď správny orgán na základe ust. § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa správne uložil pokutu do 66 400 eur; nakoľko za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov by bol správny orgán povinný uložiť pokutu v rozmedzí 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 taktiež dáva do pozornosti, že inšpektori SOI sú v zmysle § 6 ods. 1 zákona 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov oprávnení ukladať opatrenia, pričom jedným z nich je aj nariadenie záväzného pokynu na odstránenie kontrolou zistených nedostatkov, kontrolu plnenia ktorých je SOI oprávnená vykonávať. Pokiaľ by orgán dozoru zistil, že kontrolovaná osoba v určenej lehote opatrenie nesplnila, resp. ho nesplnila vôbec, toto konanie je vyhodnotené ako porušenie vyššie cit. zákona č. 128/2002 Z. z., za ktoré sa ukladá pokuta podľa § 9 ods. 1 tohto zákona až do výšky 16 596,95 €, resp. 33 193,91 €. Odvolací orgán uvádza, že predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa od začiatku a počas vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Na základe vyššie uvedených skutočností odvolací orgán považuje skutkový stav mimo rozsah vypusteného postihu za nesplnenie povinnosti podľa § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú, a teda nezistil v odvolacom konaní dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia. Zmenenú výšku uloženú pokuty odvolací orgán považuje za primeranú zistenému skutkovému stavu.

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

Odvolací orgán prihliadol pri určení výšky pokuty na porušenie povinností ustanovených v § 4 ods. 1 písm. a) a § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa v kontexte s vyššie uvedenými kritériami pre určenie výšky pokuty.

Odvolací orgán prihliadol na skutočnosť, že neumožnením spotrebiteľovi prekontrolovať si údajov o hmotnosti na platne overenom hmotnostnom meradle boli poškodené práva spotrebiteľa na riadne a úplné informovanie v zmysle príslušných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa. Bez úradne overeného hmotnostného meradla si nemôže spotrebiteľ overiť, či mu zakúpené výrobky boli predané v takej hmotnosti, akú deklaruje predávajúci.

Sprístupnenie reklamačného poriadku odvolací orgán považuje za jeden z dôležitých prostriedkov zabezpečujúcich riadne informovanie spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov, preto neumiestnenie reklamačného poriadku na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi považuje odvolací orgán za zásah do práca spotrebiteľa nielen na samotné uplatnenie reklamácie, ale aj na jednoznačné a riadne informácie o podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, čo bolo zohľadnené pri určovaní výšky pokuty.

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

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

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-06670218.

Poučenie: Rozhodnutie o odvolaní je konečné a proti tomuto rozhodnutiu odvolanie nie je prípustné. V prípade nezaplatenia uloženú 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
Bajkalská 21/A, P.O. BOX 29, 827 99 Bratislava 27

Číslo : **SK/0253/99/2019**

Dňa : **22.05.2020**

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 – **Vajnorská obchodná s. r. o., Roľnícka 157, Bratislava 831 07, IČO: 44 646 071**, kontrola vykonaná dňa 16.03.2018 a 10.05.2018 v sídle spoločnosti Vajnorská obchodná s.r.o., proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, č. P/0158/01/2018 zo dňa 30.04.2019, 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 **150,- EUR, slovom: jednostonádesiat eur**, pre porušenie **§ 18 ods. 7** 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 Bratislave pre Bratislavský kraj, č. P/0158/01/2018 zo dňa 30.04.2019, **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 – Vajnorská obchodná s. r. o., peňažnú pokutu vo výške 150,- EUR pre porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 7 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 16.03.2018 a 10.05.2018 bola inšpektormi SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vykonaná kontrola v sídle spoločnosti Vajnorská obchodná s. r. o., Roľnícka 157, Bratislava, pri ktorej bolo zistené, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho pri zamietnutí reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy uviesť na doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

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 pri zamietnutí reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy uviesť na doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie; čo účastník konania porušil.

V zmysle § 47 ods. 6 Správneho poriadku odvolací orgán týmto opravuje chybu, ktorá vznikla pri písomnom vyhotovení napadnutého rozhodnutia. Uvedené pochybenie spočíva v tom,

že prvostupňový orgán uviedol vo výrokovvej časti, kde sa uvádza „...si listom zo dňa 22.11.2017 uplatnil reklamáciu zameranú na nesprávne dodané okná,...“ odvolací orgán opravuje na „...si listom zo dňa 27.11.2017 uplatnil reklamáciu zameranú na nesprávne dodané okná,...“

Taktiež je nesprávny dátum uvedený aj v odôvodnení tohto rozhodnutia nesprávny dátum reklamácie ktorú si uplatnil spotrebiteľ, kde na strane 2 sa uvádza „si listom zo dňa 22.11.2017 uplatnil reklamáciu zameranú na nesprávne dodané okná,...“ odvolací orgán opravuje na „si listom zo dňa 27.11.2017 uplatnil reklamáciu zameranú na nesprávne dodané okná,...“.

Dňa 16.03.2018 a 10.05.2018 vykonali inšpektori SOI kontrolu v sídle spoločnosti Vajnorská obchodná s. r. o., Roľnícka 157, 831 07 Bratislava, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 318/2018 a na dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľ si listom zo dňa 27.11.2017 uplatnil reklamáciu zameranú na nesprávne dodané okná, resp. ich nesprávne osadenie v byte, a prijatú účastníkom konania dňa 01.12.2017), ktorý nadobudol od účastníka konania na základe Kúpnej zmluvy zo dňa 20.10.2016 a spotrebiteľovi bol odovzdaný na základe Odovzdávacieho protokolu zo dňa 16.03.2016. Reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy účastník konania dňa 15.12.2017 zamietol bez uvedenia komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok reklamovaný po 12 mesiacoch od kúpy na odborné posúdenie.

Týmto konaním účastníka konania došlo k porušeniu § 18 ods. 7 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

V podanom odvolaní účastník konania uvádza, že správny orgán nesprávne zistil skutkový stav a vec nesprávne právne posúdil. Spotrebiteľ vo svojej reklamácií neuviedol žiadnu konkrétnu vadu okna ako samostatného výrobku. SOI túto reklamáciu vyhodnotila ako reklamáciu na nesprávne dodané okná, resp. ich nesprávne osadenie, čo považuje účastník konania za nesprávne, nakoľko typ a značka okien nebola medzi zmluvnými stranami nikde výslovne dohodnutá, účastník konania predal spotrebiteľovi byt ako celok, ktorý ma byť zhotovený podľa projektovej dokumentácie, pričom zámena materiálov rovnakých parametrov je podľa stavebného materiálu povolená. Nie je teraz možné, aby spotrebiteľ reklamoval nesprávne dodané okná, ak si určitý typ nevymienil. Nepovažuje za správny postoj SOI, podľa ktorého predmetom kontroly je iba formálna stránka reklamačného konania, nakoľko ustálenie čo vlastne je predmetom reklamácie spotrebiteľa je kľúčovým momentom aj pre určenie vecnej pôsobnosti zákona č. 250/2007 Z. z. na tento prípad. Účastník konania poukazuje na to, že orgán dozoru vydedukoval ako vadu okien nadmerné rosenie a plesnivenie rámov strešných okien. Je zjavné, že táto vada nie je vadou samotného okna, ale spotrebiteľom uvedené vady majú inú príčinu. Spotrebiteľ totiž namieta nesplnenie požiadaviek stavebných konštrukcií nedostatočné riešenie vykurovania, ide teda o nedostatok bytu ako celku, a nie jeho súčastí, alebo príslušenstva. SOI nesprávne právne vec posúdila, keď na tento prípad aplikovala zákon o ochrane spotrebiteľa. Nakoľko v tomto prípade nejde o vady okna ako hnutelnej veci, nie je možné aplikovať zákon o ochrane spotrebiteľa. Ak nie je daná pôsobnosť zákona, nie je možné posudzovať ani splnenie povinností podľa tohto zákona, ani ukladať sankcie. Navrhuje, aby bolo rozhodnutie zrušené, a vec vrátená na ďalšie konanie, ktoré bude ukončené bez uloženia sankcie.

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

V odvolaní účastník konania uviedol, že spotrebiteľ vo svojej reklamacii neuviedol žiadnu konkrétnu vadu okna ako samostatného výrobku. K tomu odvolací orgán uvádza, že preštudoval reklamáciu spotrebiteľa, pričom spotrebiteľ poukázal na nízku kvalitu okien, ktorá podľa neho spôsobuje nadmernú kondenzáciu pár, a tiež že okno nemá ventilačnú mriežku, ktorá je podľa neho podmienkou.

Na námietku, v ktorej účastník konania uviedol, že typ a značka okien nebola medzi zmluvnými stranami nikde výslovne dohodnutá, odvolací orgán poukazuje na to, že napriek tomu, že značka a typ okna nebola dohodnutá, má spotrebiteľ právo reklamovať vlastnosti tohto výrobku.

Ďalšia námietka sa týkala toho, že spotrebiteľom uvedené vady majú inú príčinu, ako nadmerné rosenie a plesnivenie rámov. Odvolací orgán však upozorňuje účastníka konania, že nebolo predmetom správneho konania posudzovanie či reklamácia spotrebiteľa bola oprávnená alebo neoprávnená. Správny orgán posudzoval, či boli splnené všetky formálne postupy, ktoré sú stanovené zákonom o ochrane spotrebiteľa. Je preto potrebné, ak dôjde k zamietnutiu reklamácie spotrebiteľa, aby tak bolo vykonané zákonným spôsobom, čo sa v prípade účastníka konania nestalo.

Na námietku účastníka konania v ktorej uviedol, že SOI nesprávne právne vec posúdila, keď na tento prípad aplikovala zákon o ochrane spotrebiteľa, odvolací orgán uvádza, že vychádzal z reklamácie spotrebiteľa, ktorá bola uplatnená dňa 27.11.2017. V tejto reklamacii spotrebiteľ priamo poukazuje na okná, ktoré sú podľa neho nekvalitné, a nemajú ventilačnú mriežku, ktorá je údajne podmienkou pre okná v bytoch. Uvedené podľa spotrebiteľa spôsobuje nadmernú kondenzáciu vodných pár, ich namázanie a plesne na drevených rámov a okolí. Vzhľadom na obsah tejto reklamácie považuje odvolací orgán za preukázané, že spotrebiteľ reklamoval okná vo svojom byte, a nie byt samotný. Preto je v tomto prípade daná príslušnosť zákona o ochrane spotrebiteľa. Podľa § 2 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa: *Na účely tohto zákona sa rozumie výrobkom nová, použitá alebo upravená hnutelná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne; **výrobkom je aj hnutelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutelnej veci alebo nehnuteľnej veci**, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.*

Z uvedeného vyplýva, že okno namontované v byte, ktorý kúpil spotrebiteľ od účastníka konania je výrobkom podľa § 2 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určení výšky sankcie vychádzal zo zákona o ochrane spotrebiteľa, kde sa v § 24 ods. 1 uvádza: „*Za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozčovi, 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 zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky č. 460/1992 Zb. sú štátne orgány oprávnené

konat' iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobilom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že prvostupňový orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. 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.

Výška pokuty bola pokuta udelená v zákonom rozpätí a na dolnej hranici. Správny orgán pri ukladaní pokuty zvažil všetky okolnosti prípadu, závažnosť a rozsah porušenia povinností účastníkom konania, pričom odvolací orgán považuje výšku udelenej pokuty za primeranú.

Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach, uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 16.03.2018 a 10.05.2018. Za zistené nedostatky zodpovedá účastník konania v plnom rozsahu. Na základe hore uvedených skutočností pokladá odvolací orgán skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú. Správny orgán nezistil v odvolacom konaní dôvod na zrušenie alebo zmenu napadnutého rozhodnutia.

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

Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté na skutočnosť, že účastník konania zamietol reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy bez toho, aby mu poskytol na doklade o vybavení reklamácie informáciu, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Nesplnením tejto povinnosti nemá spotrebiteľ základnú informáciu, ktorá je pre neho potrebná v prípade, ak nie je spokojný zo záverom reklamačného konania.

Správny orgán má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

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

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01580118.

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.