

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

Číslo : **SK/0464/99/2019**

Dňa : **23.08.2021**

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 – **CK AZAD, s. r. o., so sídlom: Medvedzie 148-29/11, Tvrdošín 027 44, IČO: 43 792 138**, kontrola vykonaná dňa 04.12.2018 v prevádzkarni CK AZAD, Ružinovská 28, Bratislava, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, č. P/0457/01/2018, zo dňa 28.10.2019, 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 500,00 EUR, slovom: päťsto 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 :

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave rozhodnutie Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, č. P/0457/01/2018, zo dňa 28.10.2019 **m e n í** v časti výroku, ktorým bola uložená pokuta **tak, že účastníkovi konania CK AZAD, s. r. o., so sídlom: Medvedzie 148-29/11, Tvrdošín 027 44, IČO: 43 792 138, ukladá** podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov **pokutu vo výške 300,- EUR (slovom: tristo 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-04570118.

Ostatná časť výroku rozhodnutia zostáva bez zmeny.

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 – CK AZAD, s. r. o. – peňažnú pokutu vo výške 500,- €, 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 04.12.2018 v prevádzkarni CK AZAD, Ružinovská 28, Bratislava na základe prešetrenia písomného podnetu spotrebiteľa zistené, že účastník konania porušil povinnosť vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania odvolanie.

Odvolací orgán preskúmal napadnuté rozhodnutie č. P/0457/01/2018, zo dňa 28.10.2019, 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

(a to najmä vzhľadom na skutočnosť, že sa jednalo o krátku dobu omeškania zo strany účastníka konania ako aj negatívne dopady na podnikanie účastníka konania počas prebiehajúcej pandémie vírusu COVID-19) bude mať aj uloženie pokuty v nižšej výške, ako bolo uvedené v prvostupňovom správnom rozhodnutí. Vykonaná zmena nezakladá dôvod na zbavenie sa zodpovednosti účastníka konania za porušenie zákona, nemá vplyv na spoľahlivo zistený skutkový stav, ktorý bol zistený kontrolou vykonanou dňa 04.12.2018, a zostal v plnej miere zachovaný.

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

Dňa 04.12.2018 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni CK AZAD, Ružinovská 28, Bratislava zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky Ing. ..., bydliskom ..., evidovaného pod č. ... a na dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 04.12.2018.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu p. ... uplatnenú listom zo dňa 06.08.2018 vo veci „Reklamácia – detská letná rekreácia Rimini, hotel Rinaldi“ týkajúcu sa kvality služieb poskytnutých na základe zmluvy o obstaraní zájazdu č. 2804412627 v destinácii Taliansko, Rimini – Hotel Rinaldi* v termíne 20.07.2018 – 29.07.2018, ktorá bola predávajúcim prijatá dňa 07.08.2018, pričom „Vyjadrenie k reklamácií objednaného ubytovania“ zo dňa 05.09.2018 podal predávajúci na poštovú prepravu dňa 08.09.2018, t. j. po uplynutí lehoty 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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

Vo svojom odvolaní účastník konania nespochybňuje skutkový stav, plne si uvedomuje svoje pochybenie, avšak uvádza, že tento omyl nebol vykonaný zámerne. Účastník konania uvádza, že v danom období bol vo vysokom pracovnom nasadení, keďže v tejto časti roka prebieha jeho hlavná sezóna a je nevyhnutné, aby všetci zamestnanci podávali nadštandardnejší pracovný výkon. Pracovné úkony súvisiace s výkonom jeho povolania si vyžadujú najmä v mesiacoch jún až september vysoké pracovné nasadenie a flexibilitu. V tomto období nedopatrením neodoslal vyjadrenie v požadovanom čase a omeškal sa s vybavením reklamácie. Vo svojom odvolaní účastník konania tiež uvádza, že počas doterajšieho fungovania firmy vždy dbal na vybavenie obdobných problematík v zákonom stanovených lehotách, táto skutočnosť je pre neho poučením a plne si uvedomuje vážnosť nesplnenia časového hľadiska pri postupe vybavenia reklamácie a podobným situáciám sa bude v budúcnosti snažiť vyvarovať, tak ako tomu bolo aj doposiaľ.

Účastník konania žiada o posúdenie a prehodnotenie výšky udelenej pokuty a podotýka, že poukaz za tábor predstavoval sumu 359€/dieťa – pobyt (ubytovanie, plná penzia, animačný program, doprava – detský camp v Taliansku). Z uvedeného dôvodu žiada o zváženie udelenej sankcie 500 €, nakoľko je pre účastníka konania uvedená suma vysoká. Matka dieťaťa – pani ... v deň nástupu na tábor vraj mala v úmysle pobyt zrušiť kvôli zdravotným problémom dieťaťa, v deň odchodu sa p. ... informovala o možnosti storna zájazdu, bola informovaná, že platia všeobecné storno podmienky účastníka konania, čo znamená, že storno v deň nástupu predstavuje 100% z ceny zájazdu, dieťa však bolo poistené, preto klientku informoval o následnom riešení prostredníctvom poisťovne. Dieťa napokon večer nastúpilo na zájazd a zúčastnilo sa ho v plnom rozsahu. Po absolvovaní tábora účastník konania obdržal reklamáciu, avšak podotýka, že v prípade ostatných účastníkov konania bol ohlas na pobyt pozitívny. V danom čase mal účastník konania v destinácii ubytovaný tiež kolektív dovolenkárov a žiadne negatívne ohlasy nemal.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní napadnutého rozhodnutia v súvislosti s námietkami účastníka konania má za to, že účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne nové skutočnosti ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené nedostatky. Skutočnosti a dôvody uvedené v odvolaní nespochybňujú uloženie sankcie zo strany správneho orgánu a nie sú tak dôvodom na zrušenie prvostupňového rozhodnutia.

Podľa § 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.*“

K podanému odvolaniu odvolací orgán uvádza, že účastník konania nespochybňuje zistený skutkový stav pri kontrole zo dňa 04.12.2018. Účastník konania však žiada o zníženie uloženej pokuty.

Vo vzťahu k možnosti znížiť výšku uloženej sankcie odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo našiel dôvod na zníženie výšky postihu. Odvolací orgán vo vzťahu k samotnej výške uloženej pokuty uvádza, že adekvátne znížil výšku uloženej pokuty, a to najmä s prihliadnutím na krátke trvanie protiprávneho stavu, ako aj negatívne dopady na podnikanie účastníka konania počas prebiehajúcej pandémie vírusu COVID-19, 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. Odvolací orgán v rámci správnej úvahy prihliada na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Na druhej strane je zo zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne, pričom táto požiadavka platí aj pre ukládanie sankcií. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citelná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by táto nebola citelná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý po primerane uloženej sankcii zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúcnosti zväži, či znova poruší daný právny predpis. Odvolací orgán zastáva názor, že znížená pokuta bola uložená v rámci stanovených kritérií a jej výška je primeraná zisteným nedostatkom.

Ku tvrdeniam účastníka konania, že poukaz za tábor predstavoval sumu 359€/dneďa – pobyt a z uvedeného dôvodu žiada o zváženie udelenej sankcie 500 €, nakoľko sa mu zdá uvedená suma vysoká, odvolací orgán uvádza, že prihliadol aj k uvedenej skutočnosti a uloženú sankciu znížil. Výšku takto uloženej sankcie považuje odvolací orgán za primeranú zisteným nedostatkom. Odvolací orgán tiež uvádza, že vykonanie kontroly vychádzalo zo spotrebiteľského podnetu, ktorý tvrdil porušenie svojich spotrebiteľských práv, pričom vykonaná kontrola v prevádzke účastníka konania odhalila nesúlad skutkového stavu zisteného kontrolou s požadovaným stavom podľa zákona o ochrane spotrebiteľa.

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 (k pochybeniu došlo z dôvodu vysokého pracovného nasadenia, čas hlavnej sezóny,..); t. j. účastník konania zodpovedá za protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia povinnosti je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly. K odôvodňovaniu výšky uloženej pokuty sa bude odvolací orgán venovať nižšie v odôvodnení tohto rozhodnutia.

Čo sa týka argumentu účastníka konania, že podateľ podnetu – p. ... v deň nástupu na tábor mala v úmysle pobyt zrušiť kvôli zdravotným problémom dieťaťa a tiež, že v prípade ostatných účastníkov pobytu bol ohlas na pobyt pozitívny, odvolací orgán uvádza, že vyššie uvedené tvrdenie účastníka konania je právne irelevantné, nakoľko porušenie povinnosti predávajúceho, vyplývajúce z ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, bolo vykonanou kontrolou spoľahlivo a dostatočne preukázané. Odvolací orgán opätovne 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. Odvolací orgán tiež považuje za dôležité uviesť, že účastníka konania nepostihuje za skutočnosti spotrebiteľkou uvádzané v reklamácií, ale len za porušenie povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, a preto na dané tvrdenie účastníka konania 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.

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. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa *„ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1“*.

Odvolací orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinnosti zo strany účastníka konania, ako predávajúceho, bolo spoľahlivo preukázané. Odvolací orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Odvolací orgán dodáva, že využitie uvedeného inštitútu má fakultatívny charakter.

Pri určení výšky pokuty odvolací orgán prihliadol na porušenie povinnosti ustanovenej v § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa v kontexte s vyššie uvedenými kritériami pre určenie výšky pokuty. Odvolací orgán pri ukladaní výšky zobral do úvahy, že účastník konania porušil ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď porušil právo spotrebiteľa na riadne a včasné vybavenie reklamácie. Predĺžením doby reklamačného konania účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Pri určení

výšky pokuty odvolací správny orgán prihliadol aj na tvrdenia uvádzané účastníkom konania vo vyjadrení k reklamáci, z ktorého vyplýva, že účastník konania sa snažil doriešiť reklamáciu v prospech spotrebiteľky, keď jej aj napriek zamietnutiu reklamácie ponúkol zľavu na akýkoľvek zájazd z ponuky účastníka konania v nasledujúcej sezóne, pričom zároveň zohľadnil krátku dobu trvania protiprávneho stavu, ako aj negatívne dopady pandémie vírusu COVID-19 na podnikanie v cestovnom ruchu, čím odvolací správny orgán prihliadol aj na argumenty v prospech účastníka konania, na základe čoho uložil správne postih vzhľadom na zákonné kritériá v nižšej výške. Na druhej strane je však nutné poznamenať, že uvedeným konaním účastníka konania bolo porušené právo spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov (nakoľko z hľadiska spotrebiteľa, má tento nepochybne záujem, aby reklamácia bola vybavená riadne a včas), čím bol marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Odvolací správny orgán pristúpil k zníženiu výšky uloženej pokuty z dôvodu vyššie uvedeného v tomto rozhodnutí. Vzhľadom na uvedené bola pokuta po znížení uložená správnym orgánom odôvodnene, v adekvátnej výške a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok. Pokuta uložená vo výške stanovenej v tomto rozhodnutí je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou, citel'nou a odradzujúcou, teda takou, akú ma na mysli únieové spotrebiteľské právo a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

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

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