

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/0355/99/2019

Dňa : 21.03.2023

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 – Kristína Majorošová – Levona, miesto podnikania: Milhošť 309, 044 58 Milhošť, IČO: 51 760 827, (podnikateľský subjekt ukončil podnikateľskú činnosť vo všetkých predmetoch podnikania uvedených na dokladoch o živnostenskom oprávnení ku dňu 31.12.2021), kontrola internetového obchodu www.pethouseke.sk začatá dňa 24.04.2019 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice a ukončená dňa 26.04.2019 v prevádzkarni PET HOUSE, Trieda SNP 88, Košice prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanej osobe, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. P/0145/08/2019 zo dňa 16.07.2019, 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 800,- EUR, slovom: osemsto eur, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. b), § 4 ods. 2 písm. c), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4 v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie § 3 ods. 1 písm. h), písm. i) 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 ustanovenia § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

napadnuté rozhodnutie m e n í tak, že:

účastníkovi konania: Kristína Majorošová – Levona, miesto podnikania: Milhošť 309, 044 58 Milhošť, IČO: 51 760 827, (podnikateľský subjekt ukončil podnikateľskú činnosť vo všetkých predmetoch podnikania uvedených na dokladoch o živnostenskom oprávnení ku dňu 31.12.2021), kontrola internetového obchodu www.pethouseke.sk začatá dňa 24.04.2019 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice a ukončená dňa 26.04.2019 v prevádzkarni PET HOUSE, Trieda SNP 88, Košice prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanej osobe,

- pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke www.pethouseke.sk neposkytol spotrebiteľovi informáciu o označení registra, ktorý poskytovateľa služieb zapísal a čísla zápisu a o názve a adrese orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha;
- pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa - v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvných, keď účastník konania na internetovej stránke www.pethouseke.sk v časti Všeobecných obchodných podmienok „bod 4. Odstúpenie od kúpnej zmluvy (zásielkový obchod), bod 4.1 Odstúpenie od kúpnej zmluvy zo strany kupujúceho“ uvedením: „Kupujúci má právo v súlade so zákonom

o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji č. 108/2000 Z. z. odstúpiť od kúpnej zmluvy“, v časti Všeobecných obchodných podmienok „bod 4. Odstúpenie od kúpnej zmluvy (zásielkový obchod), bod 4.2 Ako postupovať v prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy“ uvedením: „... Pri splnení všetkých vyššie uvedených podmienok pre vrátenie tovaru Vám peniaze za tovar zašleme prevodom na Váš účet a to najneskôr do 14 pracovných dní po fyzickom obdržaní tovaru. Tovar musí byť zaslaný doporučené a poistený, nakoľko neručíme za jeho prípadnú stratu na ceste k nám.“ uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t. j. neprijateľné podmienky;

- pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky, v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho vyhotovenie, zloženie a pod., keď účastník konania na internetovej stránke www.pethouseke.sk v časti Všeobecných obchodných podmienok „bod 10. Zodpovednosť za chyby na stránke www.pethouseke.sk, bod 10.2“ uvedením: „Spoločnosť PET HOUSE Košice môže kedykoľvek bez predchádzajúceho upozornenia zmeniť produkty a služby popísané na svojich stránkach a negarantuje vecnú správnosť ich obsahu.“, uvádzal podmienky, ktoré boli spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil;
- pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. h) 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.“) - v zmysle ktorého je predávajúci 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, poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., keď účastník konania ako predávajúci na internetovej stránke www.pethouseke.sk neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.;
- pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z. - v zmysle ktorého je predávajúci 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 zákona č. 102/2014 Z. z., keď na internetovej stránke www.pethouseke.sk sa žiadnym spôsobom nenachádzala informácia o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.;
- pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. - v zmysle ktorého je predávajúci 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, keď na stránke internetového obchodu www.pethouseke.sk sa informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov žiadnym spôsobom nenachádzali;

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa peňažnú pokutu vo výške 400,- EUR, slovom: štyristo 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: 01450819.

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 – Kristína Majorošová – Levona - peňažnú pokutu vo výške 800,- EUR, pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. b), § 4 ods. 2 písm. c), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4 v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 3 ods. 1 písm. h), písm. i) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.

Inšpektormi SOI bola dňa 24.04.2019 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice začatá kontrola internetového obchodu www.pethouseke.sk, ktorá bola ukončená dňa 26.04.2019 v prevádzkarni PET HOUSE, Trieda SNP 88, Košice prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanej osobe. Predmetná kontrola inšpektormi SOI bola zameraná na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 290/2019, na dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z. z., zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o elektronickom obchode“) a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „OZ“). Predmetnou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil zákaz upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa; porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách; účastník konania ako predávajúci 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, spôsobom podľa § 3 odseku 2 zákona č. 102/2014 Z. z. alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná: 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 podľa § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; neoznámil spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň 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.“

Odvolací orgán preskúmal napadnuté rozhodnutie č. P/0145/08/19 zo dňa 16.07.2019, ako aj konanie, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, pričom zistil dôvod na jeho zmenu. Odvolací správny orgán má za to, že napadnuté rozhodnutie nie je dostatočne presné a určité. Odvolací orgán v napadnutom rozhodnutí, v súvislosti s kontrolou ukončenou dňa 26.04.2019, upravil miesto jej vykonania, nakoľko predmetná kontrola bola vykonaná v prevádzkarni PET HOUSE, Trieda SNP 88, Košice prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanej osobe. Z uvedeného dôvodu odvolací správny orgán odstránil vyššie uvedenú nepresnosť a neurčitosť napadnutého rozhodnutia.

Odvolací správny orgán zároveň prihliadol na prijatie zákona č. 198/2020 Z. z., ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony v súvislosti so zlepšovaním podnikateľského prostredia zasiahnutým opatreniami na zamedzenie šírenia nebezpečnej nákazlivej ľudskej choroby COVID-19. Na základe uvedeného zákona bolo novelizované aj ust. § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré s účinnosťou od 21.07.2020 znie nasledovne: „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.“

S prihliadnutím na právnu zásadu „práva retroaktivita nie je zakázaná, ak je v prospech subjektu práva“ a zároveň, s analogickým využitím ustanovenia § 2 ods. 1 Trestného zákona, podľa ktorého „trestnosť činu sa posudzuje a trest sa ukladá podľa zákona účinného v čase, keď bol čin spáchaný. Ak v čase medzi spáchaním činu a vynesení rozsudku (vydaním rozhodnutia – pozn. odvolacieho orgánu) nadobudnú účinnosť viaceré zákony, trestnosť činu sa posudzuje a trest sa ukladá podľa zákona, ktorý je pre páchatelia priaznivejší“, odvolací správny orgán na základe správnej úvahy dospel k záveru, že v predmetnej právnej veci, vo vzťahu k zisteným porušeniam zákona o ochrane spotrebiteľa, ide o menej závažné porušenie povinností, ktoré je možné odstrániť na mieste, alebo je ich možné odstrániť na základe výzvy správneho orgánu.

V podanom odvolaní účastník konania tvrdil, že odstránil zistené nedostatky, avšak zo spisového materiálu, konkrétne z Vyjadrenia k inšpekčnému záznamu zo dňa 02.05.2019 vyplýva, že účastník konania riadne nepreukázal a neodstránil všetky zistené porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací správny orgán preto vyzval účastníka konania listom zo dňa 09.12.2020 na preukázanie odstránenia zistených porušení ustanovení § 4 ods. 2 písm. b) a § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré bol prvostupňový správny orgán povinný v čase vydania rozhodnutia uložiť pokutu. Účastník konania na predmetnú výzvu v stanovenej lehote nereagoval. Účastník konania reagoval na výzvu správneho orgánu až dňa 16.02.2021, pričom odstránenie zistených nedostatkov riadne nepreukázal, iba tvrdil, že predmetné porušenia už odstránil. Vzhľadom na uvedené odvolací orgán nemohol upustiť od sankcionovania účastníka konania za porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Napriek tomu, odvolací správny orgán vlastnou činnosťou, konkrétne kontrolou zverejnených Všeobecných obchodných podmienok na internetovej stránke www.pethouse.sk dňa 02.03.2021 zistil, že účastník konania nedostatočne odstránil zistené nedostatky v časti Všeobecných obchodných podmienok „bod 4. Odstúpenie od kúpnej zmluvy (zásielkový obchod), bod 4.1 Odstúpenie od kúpnej zmluvy zo strany kupujúceho“, nakoľko síce upravil lehotu na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľom, avšak neupravil zákonný predpis, keď informoval o neaktuálnom právnom predpise, nakoľko zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov bol zrušený zákonom č. 102/2014 Z. z.

Účastník konania taktiež nesprávne upravil „bod 4. Odstúpenie od kúpnej zmluvy (zásielkový obchod), bod 4.2 Ako postupovať v prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy“, keď neupravil lehotu na vrátenie prijatých platieb, nakoľko uvádza lehotu 14 pracovných dní, pričom podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. Následne dňa 27.05.2022 odvolací orgán zistil, že stránka účastníka konania www.pethouseke.sk bola zrušená.

Odvolací orgán pristúpil k zníženiu výšky sankcie tak ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia, a to vzhľadom na to, že účastník konania zrušil stránku www.pethouseke.sk, ako aj vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania ku dňu 31.12.2021 ukončil podnikateľskú činnosť. Odvolací orgán k uvedenému zároveň uvádza, že dostatočne preventívny a represívny charakter pre účastníka konania bude mať aj uloženie pokuty vo výške uloženej odvolacím orgánom v tomto rozhodnutí.

Povinnosťou účastníka konania bolo neupierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa; nepoužívať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; nepoužívať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách; 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, spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná: 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 podľa § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň 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.

Za účelom kontroly internetového obchodu www.pethouseke.sk a odobratia Všeobecných obchodných podmienok uvedeného internetového obchodu bola dňa 24.04.2019 zo strany inšpektorov SOI vykonaná objednávka vloženie tovaru do Nákupného košíka, pričom táto bola vyplnená fiktívnymi údajmi a bola odoslaná účastníkovi konania ako predávajúcemu (príloha č. 5 inšpekčného záznamu). Predmetom objednávky bolo: 1 ks Eminent Dog Gold Adult 2 kg á 6,42 €/ks, 1 ks Hračka DUVO + Lopta Woof so zvukom vinyl priemer 8 cm á 2,- €/ks v celkovej hodnote 8,42 €. Z uvedeného je jednoznačne zrejmé, že v čase kontroly bola internetová stránka účastníka konania www.pethouseke.sk plne funkčná, bolo možné si vybrať tovar a objednať ho (pozri príloha č. 5 inšpekčného záznamu (Nákupný košík) – č. 1. 12 spisu). Inšpektori SOI následne po odoslaní objednávky informovali predávajúceho e-mailom o tom, že mu bola zaslaná fiktívna objednávka, pričom zároveň požiadali o jej zrušenie (príloha č. 2 inšpekčného záznamu).

Dňa 24.04.2019, t. j. v deň začatia kontroly, boli tiež na Inšpektoráte SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj zo strany inšpektorov SOI stiahnuté a vytlačené informácie pre spotrebiteľa a Všeobecné obchodné podmienky, uvedené na webovej stránke www.pethouseke.sk, poskytované spotrebiteľom pred uzavretím zmluvy na diaľku súčasne s ponukou tovaru. Vytlačené informácie z internetovej stránky www.pethouseke.sk tvoria prílohy prvopisu inšpekčného záznamu. Všeobecné obchodné podmienky boli uvedené na vyššie uvedenej internetovej stránke, pričom 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 vyplnením objednávky, avšak nemohol ovplyvniť ich obsah. Z uvedeného vyplýva, že ide o spotrebiteľskú zmluvu.

Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrovanie písomného podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. 290/2019 bolo zistené, že účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke www.pethouseke.sk neposkytol spotrebiteľovi informáciu o označení registra, ktorý poskytovateľa služieb zapísal a o názve a adrese orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha. Uvedené je v rozpore s § 4 ods. 1 písm. d), e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z., v zmysle ktorého je poskytovateľ služieb povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu a názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

Uvedeným konaním účastníka konania došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou obsahu Všeobecných obchodných podmienok účastníka konania bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko na internetovej stránke www.pethouseke.sk v časti Všeobecných obchodných podmienok „bod 4. Odstúpenie od kúpnej zmluvy (zásielkový obchod), bod 4.1 Odstúpenie od kúpnej zmluvy zo strany kupujúceho“ uviedol: „Kupujúci má právo v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji č. 108/2000 Z. z. odstúpiť od kúpnej zmluvy ...“ a v časti Všeobecných obchodných podmienok „bod 4.2 Ako postupovať v prípade odstúpenia od zmluvy“ uviedol: „... Pri splnení všetkých vyššie uvedených podmienok pre vrátenie tovaru Vám peniaze za tovar zašleme prevodom na Váš účet a to najneskôr do 14 pracovných dní po fyzickom obdržaní tovaru. Tovar musí byť zaslaný doporučene a poistený, nakoľko neručíme za jeho prípadnú stratu na ceste k nám. ...“ Predmetné podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 OZ), nakoľko v súčasnosti je platná právna úprava - zákon č. 102/2014 Z. z., ktorý upravuje problematiku zmlúv uzatváraných na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, a ktorý s účinnosťou od 13.06.2014 nahradil zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov. Predávajúci zároveň stanovil dlhšiu lehotu na vrátenie peňazí spotrebiteľovi po jeho odstúpení od zmluvy (14 pracovných dní) než ako definuje zákon č. 102/2014 Z. z. (14 (kalendárnych) dní). Uvedená podmienka je v rozpore s ustanovením § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z.

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

Pri kontrole bolo tiež zistené, že účastník konania na internetovej stránke www.pethouseke.sk v časti Všeobecných obchodných podmienok „bod 10. Zodpovednosť za chyby na stránke www.pethouseke.sk, bod 10.2“ uvádzal podmienky, ktoré boli spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

bod 10.2 VOP: „Spoločnosť PET HOUSE Košice môže kedykoľvek bez predchádzajúceho upozornenia zmeniť produkty a služby popísané na svojich stránkach a negarantuje vecnú správnosť ich obsahu.“

Uvedená zmluvná podmienka vykazuje znaky nekalej obchodnej praktiky v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane

spotrebiteľa, nakoľko takáto formulácia obchodných podmienok 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 a pod.

Uvedené údaje o tovare patria medzi hlavné znaky výrobku potrebné pre kvalifikované rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii. Údaje o hlavných znakoch výrobku musia byť dostatočne konkrétne a záväzné, nakoľko spotrebiteľ na základe nich sa rozhoduje o kúpe daného výrobku. Poskytnutie takýchto nezáväzných informácií môže viesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Navyše predávajúci je povinný v zmysle § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. 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 hlavné vlastnosti tovaru.

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

Vyššie uvedenou kontrolou bolo zároveň zistené, že účastník konania ako predávajúci na webovom sídle internetového obchodu www.pethouseke.sk pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľne neoznámil spotrebiteľovi informácie v zmysle ustanovení § 3 ods. 1 písm. h), písm. i) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., a to:

- poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.;
- informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.;
- 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.

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 uvádza, že na základe prešetrenia a zistenia nedostatkov bola vykonaná náprava do 24 hodín. Účastník konania tiež uviedol, že s podnikaním začal v roku 2018 a neskôr si založil aj e-shop, ktorý má byť podporou pre útluky a azyly pre nechcené zvieratá v Košiciach a blízkom okolí. Účastník konania v odvolaní zároveň ozrejmuje, že e-shop má sekciu, kde sa nachádza tovar, ktorý dané útluky v Košiciach potrebujú podľa ich aktuálnych stavov zvieratiek, pričom tovar je pridávaný podľa aktuálnych potrieb a špecifikácií, ktoré účastníkovi konania zasielajú prevádzkovatelia útulkov a azylov. Účastník konania poznamenáva, že objednávky prichádzajú na e-shop len sporadicky a e-shop sa pomaly rozbieha, nakoľko bol spustený do prevádzky len dňa 02.04.2019. Účastník konania opätovne podotýka, že nedostatky odstránil, pričom jeho úmyslom nebol nekalý obchod, ale pomoc zvieratám. Podľa vyjadrenia účastníka konania boli objednávky zatiaľ iba pre útluky, a preto sa tento s reklamáciou ešte nestretol. Záverom účastník konania žiada o zmiernenie sankcie a v prípade uloženia sankcie o splátkový kalendár.

Odvolací správny 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 § 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 a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.“

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

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

Podľa § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa (prvá veta) : „Za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.“

Podľa § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa: „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.“

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. 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.“

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. Odvolací správny orgán v tejto súvislosti tiež uvádza, že je zákonnou povinnosťou predávajúceho konať vždy tak, aby nedochádzalo k porušovaniu zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z. z. a iných právnych predpisov.

Skutočnosť, že účastník konania ukončil podnikateľskú činnosť ho nezbačuje objektívnej zodpovednosti za porušenie povinností uvedených v zákone o ochrane spotrebiteľa a v zákone č. 102/2014 Z. z., zistených v čase, keď živnosť prevádzkoval. Zánikom živnostenského oprávnenia fyzickej osoby nedochádza k strate spôsobilosti fyzickej osoby mať práva a povinnosti a ani k spôsobilosti byť účastníkom konania, pretože fyzická osoba zodpovedá v celom rozsahu za svoje záväzky vzniknuté pri súkromnom podnikaní. V prípade ukončenia podnikateľskej činnosti podnikateľským subjektom – živnostníkom, resp. zánikom jeho živnostenského oprávnenia, prechádzajú všetky jeho záväzky na fyzickú osobu, ktorá túto podnikateľskú činnosť ukončila, resp. ktorej živnostenské oprávnenie zaniklo. Fyzická osoba – podnikateľ vykonáva svoju podnikateľskú činnosť (v zmysle § 2 zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon)) vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť a ručí za ňu celým svojím majetkom. Uvedené platí aj po ukončení podnikateľskej činnosti účastníkom konania. To, že účastník konania (fyzická osoba – podnikateľ) ukončil svoju podnikateľskú činnosť neznamena, že neručí za tie záväzky, (resp. porušenie zákona), ktoré vznikli v období podnikateľskej činnosti, a že tieto zanikli. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania naďalej nesie administratívno-právnu zodpovednosť za zistené porušenie povinností.

Účastník konania zistené nedostatky nepopiera, uvedomuje si svoju zodpovednosť za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. K námietkam účastníka konania, že s podnikaním začal v roku 2018 a neskôr si založil aj e-shop, ktorý má byť podporou pre útulky a azyly pre nechcené zvieratá v Košiciach a blízkom okolí, a že objednávky prichádzajú na e-shop len sporadicky a e-shop sa pomaly rozbieha, nakoľko bol spustený do prevádzky len dňa 02.04.2019, pričom objednávky sú zatiaľ iba pre útulky, a preto sa účastník konania s reklamáciou ešte nestretol, odvolací orgán uvádza, že ich považuje za právne irelevantné a subjektívne. Odvolací orgán v danej súvislosti dodáva, že účastník konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. nesie objektívnu zodpovednosť, t. j. bez ohľadu na zavinenie alebo iné okolnosti danej veci; zodpovedá za protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia povinnosti je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly. Uvedené správne delikty patria medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku; stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. Zákon neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Odvolací správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie, rovnako aj zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby sa riadili zákonom pri výkone svojej činnosti. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinností nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za tieto porušenia. 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.

K argumentu účastníka konania, že na základe prešetrenia a zistenia nedostatkov bola vykonaná náprava do 24 hodín, odvolací orgán uvádza, že uvedené vníma pozitívne, avšak táto skutočnosť na posúdenie daného prípadu nemá vplyv, nakoľko podľa § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“) „kontrolovaná osoba je

povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu.“ Z citovaného ustanovenia jednoznačne vyplýva, že odstránenie nedostatkov predstavuje povinnosť pre účastníka konania, ako kontrolovaného subjektu, uloženú mu osobitným predpisom, spravidla ešte v štádiu pred začatím správneho konania, do termínu uvedeného v záväznom pokyne. Odvolací orgán podotýka, že dodatočné uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov až po ich konštatovaní inšpektormi SOI, nie je okolnosťou, na základe ktorej by sa účastník konania dodatočným zosúladením skutkového stavu so stavom právnym, zbavil svojej objektívnej zodpovednosti za protiprávne konanie. Odvolací orgán k tejto námietke tiež uvádza, že nedošlo k úplnému odstráneniu všetkých nedostatkov, ktoré boli zistené pri kontrole inšpektormi SOI.

Odvolací orgán poznamenáva, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania v prvom rade sankcionuje za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. K naplneniu skutkovej podstaty týchto správnych deliktov stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinností zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa. Treba však zdôrazniť, že poškodením spotrebiteľa zo strany účastníka konania je už aj samotné zníženie rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. 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 taktiež zdôrazňuje, že rozhodujúcim pre konštatovanie porušenia povinností stanovených zákonom je skutkový stav zistený v čase kontroly, z ktorého aj podľa odvolacieho orgánu jednoznačne vyplýva, že účastník konania si predmetné zákonné povinnosti nesplnil. Odvolací orgán uvádza, že právne posúdenie skutkového stavu zisteného a zaznamenaného na základe vykonanej kontroly, 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 § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa a ustanovenia § 3 ods. 1 písm. h), písm. i) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. 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. V postupe správneho orgánu nevzhliadol odvolací orgán žiadnu nezákonnosť.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zo 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, ak odsek 6 neustanovuje inak. Samotný zákon pritom neumožňuje 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 a zákon č. 102/2014 Z. z., 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.

Nakoľko k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. došlo, bol správny orgán povinný uložiť účastníkovi konania pokutu za zistené porušenie. Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zrušenie uloženej sankcie. Odvolací orgán však považuje pokutu po jej znížení za primeranú, uloženú v rámci stanovených kritérií. V zmysle § 24 ods. 5

zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje charakter a povahu zistených nedostatkov. Odvolací orgán sa 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 zisteným nedostatkom do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší dané právne predpisy, ale aj smerom von – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobných povinností, 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 zmenenej pokuty za primeranú zisteným nedostatkom. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia. 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.

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

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

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 povinností počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.“ 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.“

Odvolací správny orgán uvádza, že v predmetnej veci sa jedná 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 (napr. rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky (ďalej len „NS SR“) sp. zn. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok NS SR sp. zn. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je svojím obsahom najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Ustanovenie § 12 ods. 2 zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatel'a prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutelný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené bola teda v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona „pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností.“

Odvolací orgán uvádza, že pri určovaní výšky pokuty zohľadnil okolnosti daného prípadu, ako aj dôvody zisteného porušenia, výšku postihu preto pokladá vzhľadom na skutkové zistenia za primeranú. Napriek tomu, že nebolo preukázané spôsobenie žiadnej škody sankcionovaným protiprávnym konaním, charakter konania, rozsah zisteného porušenia povinností, ako aj následky pre spotrebiteľa nesplnením si uvedených povinností zo strany účastníka konania, odôvodňujú uloženie pokuty vo výške stanovenej odvolacím správny orgánom. Odvolací orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností. 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. Pri určovaní výšky sankcie správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia povinností splnený. Účastník konania na internetovej stránke www.pethouseke.sk neposkytol spotrebiteľovi informáciu o označení registra, ktorý poskytovateľa služieb zapísal a číslo zápisu a o názve a adrese orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha, čím účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Používať neprijateľné zmluvné podmienky a nekalé obchodné praktiky vo vzťahu k spotrebiteľovi považuje odvolací orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo poškodiť spotrebiteľa vo forme majetkovej ujmy. Spotrebiteľ v dobrej viere uzaviera zmluvu s predávajúcim, od ktorého očakáva, že vzhľadom na jeho podnikanie a ponúkané služby koná profesionálne a so znalosťou ponúkaných služieb, čo zodpovedá poctivému prístupu v podnikaní. Správny orgán prihliadol na obsah neprijateľných podmienok a nekalých obchodných praktík a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim), nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je pretavená do zákazu používania neprijateľných podmienok a nekalých obchodných praktík v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Zakotvením predmetných neprijateľných zmluvných podmienok spotrebiteľ môže byť so zreteľom jemu prezentovaných dôsledkov uplatnenia jeho zákonných práv závažným spôsobom odradený od uplatnenia odstúpenia od zmluvy. Odvolací orgán má taktiež za to, že spotrebiteľ, ktorý nedisponuje odbornými znalosťami v oblasti záväzkových právnych vzťahov, nemá vedomosť o možnosti použitia pre neho priaznivejších ustanovení OZ. Navyše sa tieto Všeobecné obchodné podmienky nachádzali na internetovej stránke www.pethouseke.sk, pričom obsah týchto podmienok spotrebiteľ nemôže podstatným spôsobom ovplyvniť. Odvolací orgán má za to, že používanie neprijateľných podmienok a nekalých obchodných praktík 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 a nekalé obchodné praktiky vniesli do vzťahu medzi účastníkom konania a spotrebiteľom výrazný nepomer v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa. Účastník konania pri svojej činnosti neprijateľnými podmienkami a nekalými obchodnými praktikami v spotrebiteľskej zmluve upieral spotrebiteľovi legitímne práva a v neprospech spotrebiteľa spôsobil značnú nerovnováhu zmluvného vzťahu.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán zohľadnil 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 záväzný charakter predmetných informácií. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie. Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že nebolo rešpektované právo spotrebiteľa na úplné informácie pred uzavretím zmluvy na diaľku (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 podľa § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň uviesť 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 sťažené uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy, ako aj možnosť riešenia sporu prostredníctvom inštitútu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. V danom prípade bol kontrolou zistený široký rozsah nedostatkov týkajúcich sa informačných povinností vo vzťahu k právam spotrebiteľa v súvislosti s predajom na diaľku, (pričom následkom uvedeného spotrebiteľ nemusí uplatniť riadne svoje práva, ktoré mu vyplývajú zo zákona, resp. tieto uplatní nesprávne). Následkom absencie informácie ohľadne možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v určitých prípadoch, došlo taktiež k porušeniu práva spotrebiteľa na informácie. Odvolací orgán uvádza, že cieľom zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom. Práve pre tieto dôvody kladie aj odvolací orgán dôraz na to, aby spotrebiteľ bol o tejto možnosti riadne informovaný pred uzavretím zmluvy v zmysle ustanovenia § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.

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. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na to, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 a ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie, právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, ako aj právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, vzhľadom na zistené nedostatky, 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 informácie, práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, ako aj práva na ochranu pred neprijateľnými podmienkami a nekalými obchodnými praktikami v spotrebiteľských zmluvách, 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 zistené nedostatky bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich 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/0048/99/2020**Dňa : **27.03.2023**

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 – **TOMMY spol. s r.o., sídlo: Tovarnícka 2412/29 (do dňa 20.05.2020 Muškátová 60/2470), Topoľčany 955 01, IČO: 36 366 684**, kontrola vykonaná dňa 24.05.2019 v prevádzkarni účastníka konania, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj, č. P/0215/04/19, zo dňa 25.11.2019, 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 § 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 v Nitre pre Nitriansky kraj, č. P/0215/04/19, zo dňa 25.11.2019 **m e n í** v časti výroku, ktorým bola uložená pokuta **tak, že účastníkovi konania TOMMY spol. s r.o., sídlo: Tovarnícka 2412/29 (do dňa 20.05.2020 Muškátová 60/2470), Topoľčany 955 01, IČO: 36 366 684, 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: 02150419. 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“) v Nitre pre Nitriansky kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – TOMMY spol. 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 24.05.2019 v prevádzkarni účastníka konania, na základe podnetu evidovaného pod č. 83/2019 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 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/0215/04/19, zo dňa 25.11.2019, ako aj konanie, ktoré mu predchádzalo, pričom zistil dôvod na jeho zmenu. 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 uloženej pokuty 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. Odvolací orgán pristúpil k zníženiu výšky pokuty vzhľadom na skutočnosť, že pri prešetroení podnetu č. 83/2019 bolo zistené, že účastník konania vybavil reklamáciu na 34. deň od jej uplatnenia. Vzhľadom na uvedené okolnosti prípadu považuje odvolací orgán upravenú výšku pokuty uvedenú vo výroku tohto rozhodnutia za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu, charakteru a rozsahu porušenia zákona. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

Povinnosťou účastníka konania bolo vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; čo účastník konania porušil.

Dňa 24.05.2019 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v prevádzkarni - TOMMY spol. s r. o., Továrnička 2412/29, Topoľčany.

Spotrebiteľka v podnete uvádza, že dňa 11.09.2018 jej boli dodané objednané dvere so zárubňami. Taktiež uvádza, že si dňa 26.03.2019 uplatnila reklamáciu aj s dodaním dverí predajcovi osobne, tento jej však nevystavil na reklamovaný tovar žiadny doklad, tak si ona napísala doklad o tom, že p. prevzal tovar na reklamáciu.

V čase kontroly dňa 24.05.2019 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke pri prešetroení podnetu č. 83/2019 zistené, že účastník konania ako predávajúci, nevybavil reklamáciu spotrebiteľky na dvere a zárubne v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko reklamácia, ktorú si spotrebiteľka uplatnila osobne dňa 26.03.2019, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Prílohu podnetu tvorí list spotrebiteľky zo dňa 26.03.2019 v ktorom je uvedené, že pán prevzal na reklamáciu: zárubňu slepú 1 ks, zárubňu bezfalcovú 1 ks, interiérové dvere 1 ks. Interiérové dvere 2 ks neprevzal z dôvodu, že na nich nie sú závady, čo konateľ účastníka konania p. potvrdil svojím podpisom. Ďalej spotrebiteľka v podnete uvádza, že dňa 29.04.2019 dostala SMS správu v ktorej jej pán oznámil, že dvere má vyreklamované a má si ich prísť prevziať (SMS správy tvoria prílohu podnetu).

Spotrebiteľka zaslala dňa 01.05.2019 p. e-mail v ktorom uviedla, že dostala SMS správu, že reklamácia je vybavená. Vzhľadom k tomu, že nebola dodržaná 30 dňová lehota na vybavenie reklamácie žiada o vrátenie peňazí za celú objednávku. Predmetný e-mail tvorí prílohu podnetu. Následne zaslal účastník konania dňa 02.05.2019 spotrebiteľke e-mail v ktorom uviedol, že dvere má vyreklamované a má si ich prísť prevziať. Prílohu podnetu tvorí list spotrebiteľky zo dňa 08.05.2019 - Žiadosť o vrátenie peňazí za objednávku, v ktorom žiada o vrátenie peňazí za celú objednávku v celkovej sume 1798,44 EUR z dôvodu, že predávajúci nevybavil reklamáciu v 30 dňovej lehote. Prílohu podnetu tvorí aj e-mail zo dňa 12.05.2019, ktorý zaslal účastník konania spotrebiteľke. V predmetnom e-maile žiada o prevzatie dverí a zárubní, ktoré si vlastnou vinou spotrebiteľka poškodila.

Konateľ účastníka konania p. ku kontrole predložil list spotrebiteľky zo dňa 26.03.2019 v ktorom je uvedené, že pán prevzal: zárubňu slepú 1 ks, zárubňu bezfalcovú 1 ks, interiérové dvere 1 ks. Interiérové dvere 2 ks neprevzal z dôvodu, že na nich nie sú závady, čo konateľ účastníka konania p. potvrdil svojím podpisom. Fotokópia listu tvorí prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 24.05.2019.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) vyššie uvedeného zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Vo svojom odvolaní účastník konania uvádza, že spotrebiteľka si u účastníka konania objednala dvere a zárubne na mieru a podľa jej požiadavky boli dodané dňa 10.09.2018 do prerábaného bytu, ktorý ešte nebol dokončený, a preto ich účastník konania nemohol namontovať. Účastník konania uvádza, že upozornil spotrebiteľku, že dvere nemôžu byť uložené vo vlhkom prostredí prerábaného bytu a tá sa voči zamestnancom účastníka konania správala arogantne a

vykázala ich z bytu. Účastník konania uvádza, že od spotrebiteľky vie, že napriek upozorneniu boli dvere uložené vo vlhkom prostredí, Spotrebiteľka dňa 26.03.2019 priviezla dvere priamo do dielne, ktorú má účastník mimo sídla spoločnosti a so zodpovedným zamestnancom sa dohodla, že jej dvere opraví a o týždeň si po nepríde. Účastník konania uvádza, že sama spotrebiteľka uznala, že poškodenie zavinila ona a nemôže to byť reklamácia. O prevzatí dverí bol spísaný zápis, ktorý si pracovník prefotil do mobile – zápis písala spotrebiteľka vlastnou rukou – a ak by to podľa účastníka konania bola reklamácia, napísala by to hneď, pričom zo zápisu je podľa účastníka konania zrejmé, že sa o reklamáciu nejedná. V prípade reklamácie by bol spísaný reklamačný protokol na oficiálnom tlačíve, a keďže sa nespisoval reklamačný protokol, spotrebiteľ si reklamáciu neuplatnil, a preto nemôže byť účastník konania postihovaný za porušenie ust. § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý priamo vyžaduje uplatnenie reklamácie spotrebiteľom. Účastník konania ďalej vo svojom odvolaní uvádza, že porovnaním dokladov, ktoré mali k dispozícii inšpektori SOI a dokladom, ktorý má účastník konania je jasne vidieť, že spotrebiteľka svoj doklad sfalšovala tým, že do neho doplnila čo tam predtým nebolo a zneužila so zámerom využitia údajnej reklamácie na základe zle pochopeného príkazu zamestnanca účastníka konania o prevzatí dverí po oprave a nie po reklamacii. Z uvedeného podľa účastníka konania vyplýva, že účastník konania nemôže byť sankcionovaný za to, že nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácie, ktorá nebola uplatnená. Doklad v telefóne účastníka konania bol ukázaný inšpektorom SOI Nitra a priamo pred nimi stiahnutý do papierovej formy a im odovzdaný, pričom účastník sa diví, že uznali zápis, ktorý sami videli, že je sfalšovaný. Účastník konania sa ďalej zamýšľa, že štátny orgán nemôže na základe nepravosti vynášať rozhodnutia a podľa neho mal štátny orgán oba doklady porovnať a tak ako má povinnosť chrániť spotrebiteľa, tak aj výrobca a dodávateľ má právo na ochranu pred falšovateľmi a podvodníkmi. Podľa účastníka konania nemôže byť správne konanie vedené štýlom, že zákazník má vždy pravdu, ale jeho rozhodnutia musia byť zdôvodnené faktami a dôkazmi. Je podľa účastníka konania neprípustné, aby pozmeňovaný a sfalšovaný doklad bol použitý ako dôkaz a podľa účastníka konania nie je možné z takéhoto dokumentu vyberať iba to, čo je vhodné, podľa účastníka konania buď tento dokument je potrebné uznať ako celok alebo vôbec.

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 § 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 námietke účastníka konania, v ktorej namieta, že o prevzatí dverí bol spísaný zápis, ktorý si jeho pracovník prefotil do mobilu – zápis písala spotrebiteľka vlastnou rukou – a ak by to podľa účastníka konania bola reklamácia, napísala by to hneď, pričom zo zápisu je podľa účastníka konania zrejmé, že sa o reklamáciu nejedná, odvolací orgán uvádza, že po preverení dôkazov vyplýva, že spotrebiteľka si v tomto prípade uplatnila reklamáciu. Tvrdenie účastníka konania, že v danom prípade šlo o prevzatie výrobkov z dôvodu ich opravy, považuje odvolací orgán za

účelové. Skutočnosť, že si spotrebiteľka uplatnila reklamáciu, potvrdzuje SMS správa účastníka konania, keď dňa 29.04.2019 zaslal účastník konania spotrebiteľke SMS správu, v ktorej uviedol: „Dobrý deň dvere máte vyreklamované Dajte vedieť kedy si ich prídete prevziať“. Účastník konania tiež dňa 02.05.2019 zaslal e-mail spotrebiteľke, v ktorom ju informoval, že dvere má vyreklamované a má si ich prevziať.

Účastník konania namietal, že daný doklad bol sfaľšovaný, a že ho nemožno brať v zreteľ, resp. nie len jeho časť, ale buď komplet celý alebo vôbec, a tiež účastník konania uviedol, že inšpektorom ukázal neupravený doklad – odfotený v mobile, ktorý bol následne vytlačený. Odvolací orgán uvádza, že v prípade tohto dokumentu nie je sporná skutočnosť, že účastník konania dňa 26.03.2019 prevzal výrobky od spotrebiteľky, a teda len na túto skutočnosť v prípade uvedeného dokumentu odvolací orgán prihliadal. Zo zistení SOI pri kontrole a doložených dokladov teda jednoznačne vyplýva, že účastník konania dňa 26.03.2019 výrobok prevzal od spotrebiteľky, čo účastník konania nespochybňuje, a až dňa 29.04.2019 účastník konania zaslal spotrebiteľke informáciu o vybavení reklamácie formou SMS, a teda preukázateľne porušil svoju povinnosť ako predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia.

Vo vzťahu k možnosti zrušiť pokutu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo nenašiel dôvod na jej zrušenie. Odvolací orgán uvádza, že čo sa týka možnosti zníženia výšky uloženej pokuty, tak adekvátne znížil výšku uloženej pokuty, tak ako uviedol už vyššie v tomto rozhodnutí. Podľa názoru odvolacieho orgánu je výška takto zníženej uloženej pokuty primeraná zistenému nedostatku. Z ustanovenia § 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. Odvolací orgán sa snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. 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 si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis. Odvolací orgán zastáva názor, že znížená pokuta bola uložená v rámci stanovených kritérií, blízko minimálnej sadzby. Podľa názoru odvolacieho orgánu je výška takto uloženej pokuty primeraná zisteným nedostatkom.

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, neobstarlivosť) 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. K odôvodňovaniu výšky uloženej pokuty sa bude odvolací orgán venovať nižšie v odôvodnení tohto rozhodnutia. 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*.

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 zoberal 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 a nevybavením časti vytýkaných reklamovaných väd znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Je však nutné poznamenať, že uvedeným konaním účastníka konania bolo porušené právo spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, čím bol marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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 upravenú výšku uloženej pokuty za primeranú zistenému skutkovému stavu. Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci na základe čoho podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku bolo 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.