

**Slovenská obchodná inšpekcia**  
**Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave**  
**Bajkalská 21/A, P.O. BOX 29, 827 99 Bratislava**

Číslo: SK/0159/99/2022

Dňa: 12.09.2022

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 – **ANDREA SHOP, s.r.o., sídlo: Galantská cesta 5855/22, 929 01 Dunajská Streda, IČO: 36 277 151**, kontrola vykonaná dňa 08.03.2022 v mieste osobného odberu výrobkov Andrea shop, č. 603, Malé Dvorníky, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, zaevidovaného pod č. 618/2021 a podnetu spotrebiteľa, zaevidovaného pod č. 107/2022, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, č. P/0064/02/2022 zo dňa 16.06.2022, ktorým bola podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov uložená peňažná pokuta vo výške **600,- EUR, slovom: šesťsto eur**, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b), § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 a § 18 ods. 6 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: **ANDREA SHOP, s.r.o., sídlo: Galantská cesta 5855/22, 929 01 Dunajská Streda, IČO: 36 277 151**, kontrola vykonaná dňa 08.03.2022 v mieste osobného odberu výrobkov Andrea shop, č. 603, Malé Dvorníky, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, zaevidovaného pod č. 618/2021 a podnetu spotrebiteľa, zaevidovaného pod č. 107/2022,

**1. pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b), § 7 ods. 4, § 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“) – v zmysle ktorých predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky, nakoľko nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie, pričom za nekalú obchodnú praktiku sa v zmysle ustanovenia § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa okrem iného, považuje najmä klamlivé konanie, pričom v danom prípade ide o klamlivé konanie – obchodnú praktiku, ktorá zapríčinila, alebo mohla zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu, alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene, pričom v predmetnom prípade nekalej obchodnej praktiky účastník konania konal tiež v rozpore s odbornou starostlivosťou, ktorú bolo možné od neho očakávať vo vzťahu k spotrebiteľovi a jeho konanie podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, nakoľko prešetrením podnetu spotrebiteľa, zaevidovaného pod č. 107/2022 bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci na internetovej stránke [www.andreashop.sk](http://www.andreashop.sk) v období od 25.02.2022 11:18 hod. do 28.02.2022 11:48 hod. ponúkal výrobok Samsung G996 Galaxy S21 + 5G 8GB/128GB DUOS čierna v hodnote 149,- € v zľave 91 %. Pri popise výrobku zaslanom spotrebiteľom sa nachádzali informácie: Bezkonkurenčné ceny, cena 149,00 €, zľava 91 %, ktoré mohli podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu. Spotrebiteľmi boli v danom období vykonané dňa 26.02.2022 tri objednávky – č. OPeSL-6295/2022, č. OPeSL-6294/2022, č. OPeA-26123/2022 na predmetný výrobok v sume 149,- €, ktoré boli zo strany predávajúceho zrušené z dôvodu chybnnej predajnej ceny zaslaním správy: „Dobrý deň, ospravedlňujeme sa, ale Vašu objednávku nebudeme vedieť vybaviť a dodať nakoľko sa z našej strany stala chyba a stránke bola uvedená nesprávna cena za tovar. Objednávka bude stornovaná. Ešte raz sa ospravedlňujeme za chybu. Za pochopenie ďakujeme S pozdravom Andrea shop.“. Predmetný spôsob informovania bol spôsobilý viesť spotrebiteľov do omylu a mohol zapríčiniť, že spotrebiteľia urobili o obchodnej transakcii rozhodnutie, ktoré by inak neurobili, čím predávajúci porušil zákaz nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním účastníka konania ako predávajúceho došlo**

k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa;

**2. pre porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa** – v zmysle ktorého ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, nakoľko prešetrením podnetu spotrebiteľa, zaevidovaného pod č. 618/2021 bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci reklamácie výrobku – XIAOMI ROIDMI EVE PLUS ROBOT V A, zakúpeného dňa 24.05.2021, uplatnené dňa 07.12.2021 pod č. 8572/2021 a dňa 17.01.2022 pod č. 275/2022, počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietol bez odborného posúdenia. Pri kontrole predávajúci predložil Potvrdenie o vybavení reklamácie – číslo reklamácie: 2210 s dátumom prijatia: 08.12.2021 a Potvrdenie o vybavení reklamácie – číslo reklamácie: 2416 s dátumom prijatia: 21.01.2022, vydané spoločnosťou EW Distribution a.s., Staničná 18, 971 01 Prievidza, IČO: 47 402 598, avšak nepredložil relevantný doklad o tom, že spoločnosť EW Distribution a.s., ktorá vykonala posúdenie reklamovaného výrobku, je autorizovaným strediskom, resp. osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv;

#### **u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa peňažnú pokutu vo výške **600,- EUR, slovom: šesťsto eur**. Uložení 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: 00640222.

#### **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 – ANDREA SHOP, s.r.o. - peňažnú pokutu vo výške 600,- €, pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b), § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 08.03.2022 v mieste osobného odberu výrobkov Andrea shop, č. 603, Malé Dvorníky, zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, zaevidovaného pod č. 618/2021 a podnetu spotrebiteľa, zaevidovaného pod č. 107/2022 zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky; porušil povinnosť podľa ustanovenia § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia.

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

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

Preskúmaním napadnutého rozhodnutia č. P/0064/02/2022 zo dňa 16.06.2022, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, odvolací orgán zistil dôvod na jeho zmenu spočívajúcu v úprave právnej kvalifikácie zisteného porušenia zákazu používať nekalé obchodné praktiky, keď do napadnutého rozhodnutia k ustanoveniu § 8 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa doplnil konkrétne písmeno predmetného ustanovenia, ktoré bolo porušené, a to konkrétne písm. d). Odvolací správny orgán zároveň za účelom presnejšej špecifikácie skutku upravil vo výroku prvostupňového správneho rozhodnutia, ako aj v príslušnej časti jeho odôvodnenia formuláciu týkajúcu sa porušenia zákazu používania nekalej obchodnej praktiky podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b), § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa. Skutkový stav veci vo vzťahu k daným porušeniam bol uvedený správne. Uvedené zmeny nemajú žiadny vplyv na právne účinky napadnutého rozhodnutia, nie sú dôvodom prehodnotenia výšky uloženej pokuty. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

Odvolací správny orgán zároveň listom zo dňa 19.08.2022 zaslal účastníkovi konania „Upovedomenie o vykonanej zmene“, v ktorom účastníkovi konania oznámil vyššie uvedené zmeny prvostupňového správneho rozhodnutia. Odvolací orgán účastníkovi konania zároveň umožnil vyjadriť sa k uvedeným zmenám v súlade s ustanovením § 33 ods. 2 Správneho poriadku, v zmysle ktorého: „*Správny orgán je*

*povinný dať účastníkom konania a zúčastneným osobám možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohli vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.*“, a to v lehote do 8 dní odo dňa doručenia upovedomenia. Účastníkovi konania bolo oznámené, že po uplynutí vyššie uvedenej lehoty na vyjadrenie bude vydané rozhodnutie vo veci. Upovedomenie o vykonanej zmene bolo účastníkovi konania doručené dňa 22.08.2022. Účastník konania na predmetné upovedomenie nereagoval žiadnym spôsobom.

Povinnosťou účastníka konania bolo nepoužívať nekalé obchodné praktiky; vybaviť reklamáciu, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia; čo účastník konania porušil.

Dňa 08.03.2022 bola inšpektormi SOI vykonaná kontrola v mieste osobného odberu výrobkov Andrea shop, č. 603, Malé Dvorníky. Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b), § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorých predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky, nakoľko nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie, pričom za nekalú obchodnú praktiku sa v zmysle ustanovenia § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa okrem iného, považuje najmä klamlivé konanie, pričom v danom prípade ide o klamlivé konanie – obchodnú praktiku, ktorá zapríčinila, alebo mohla zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu, alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene, pričom v predmetnom prípade nekalej obchodnej praktiky účastník konania konal tiež v rozpore s odbornou starostlivosťou, ktorú bolo možné od neho očakávať vo vzťahu k spotrebiteľovi a jeho konanie podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, nakoľko prešetrením podnetu spotrebiteľa, zaevidovaného pod č. 107/2022 bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci na internetovej stránke [www.andreashop.sk](http://www.andreashop.sk) v období od 25.02.2022 11:18 hod. do 28.02.2022 11:48 hod. ponúkal výrobok Samsung G996 Galaxy S21 + 5G 8GB/128GB DUOS čierna v hodnote 149,- € v zľave 91 %. Pri popise výrobku zaslanom spotrebiteľom sa nachádzali informácie: Bezkonkurenčné ceny, cena 149,00 €, zľava 91 %, ktoré mohli podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu. Spotrebiteľmi boli v danom období vykonané dňa 26.02.2022 tri objednávky – č. OPeSL-6295/2022, č. OPeSL-6294/2022, č. OPeA-26123/2022 na predmetný výrobok v sume 149,- €, ktoré boli zo strany predávajúceho zrušené z dôvodu chybné predajnej ceny zaslaním správy: *„Dobrý deň, ospravedlňujeme sa, ale Vašu objednávku nebudeme viesť vybaviť a dodať nakoľko sa z našej strany stala chyba a stránka bola uvedená nesprávna cena za tovar. Objednávka bude stornovaná. Ešte raz sa ospravedlňujeme za chybu. Za pochopenie ďakujeme S pozdravom Andrea shop.*“. Predmetný spôsob informovania bol spôsobilý viesť spotrebiteľov do omylu a mohol zapríčiniť, že spotrebiteľia urobili o obchodnej transakcii rozhodnutie, ktoré by inak neurobili, čím predávajúci porušil zákaz nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním účastníka konania ako predávajúceho došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa.

Zároveň bolo inšpektormi SOI zistené porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia v zmysle ust. § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko prešetrením podnetu spotrebiteľa, zaevidovaného pod č. 618/2021 bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci reklamácie výrobku – XIAOMI ROIDMI EVE PLUS ROBOT V A, zakúpeného dňa 24.05.2021, uplatnené dňa 07.12.2021 pod č. 8572/2021 a dňa 17.01.2022 pod č. 275/2022, počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietol bez odborného posúdenia. Pri kontrole predávajúci predložil Potvrdenie o vybavení reklamácie – číslo reklamácie: 2210 s dátumom prijatia: 08.12.2021 a Potvrdenie o vybavení reklamácie – číslo reklamácie: 2416 s dátumom prijatia: 21.01.2022, vydané spoločnosťou EW Distribution a.s., Staničná 18, 971 01 Prievidza, IČO: 47 402 598, avšak nepredložil relevantný doklad o tom, že spoločnosť EW Distribution a.s., ktorá vykonala posúdenie reklamovaného výrobku, je autorizovaným strediskom, resp. osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

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

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

V podanom odvolaní účastník konania uviedol, že napadnuté rozhodnutie je nezákonné a nie je si vedomý porušenia § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b) a ods. 4, § 8 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania zastáva názor, že napadnuté rozhodnutie bolo vydané v rozpore s § 47 ods. 3 Správneho poriadku, keď správny orgán prvého stupňa v časti odôvodnenie uviedol, že účastník konania mal porušiť § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenie § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b) a ods. 4, § 8 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, avšak v rozhodnutí absentuje popis konania, ktorého sa mal účastník konania dopustiť a ktoré sa viaže ku konkrétnym porušeniam citovaným v napadnutom rozhodnutí. Účastník konania namieta tú skutočnosť, že v napadnutom rozhodnutí je iba skonštatované zistenie z kontroly a sú v ňom citované vybrané ustanovenia porušení, pričom však chýba detailný popis konania účastníka konania k jednotlivým porušeniam zákona. Účastník konania uvádza, že mal v zmysle ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. V nadväzných ustanoveniach už prvostupňový správny orgán poukazuje len na nekalé obchodné praktiky – klamlivé konanie (§ 8 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa), ale neuvádza, o aké konkrétne išlo (písm. a) až g)). Z takto uvádzaných porušení potom nie je podľa vyjadrenia účastníka konania zrejme, k akému neoprávnenému konaniu malo dôjsť. Účastník konania sa takisto pridáva svojich námietok, ktoré zaslal správny orgán ako „Vyjadrenie k Oznameniu o začatí správneho konania č. P/0064/02/2022 zo dňa 17.05.2022“, nakoľko neboli z jeho strany akceptované. Účastník konania je presvedčený, že v tomto prípade nedošlo z jeho strany k porušeniu zákazu predávajúceho používať nekalú obchodnú prax. Nesprávne uvedená cena bola zobrazená len kvôli zlyhaniu ľudského faktora. Ako sa vyjadril i zástupca účastníka konania, v prípade tohto kontrolného zistenia sú vo všeobecných obchodných podmienkach (ďalej len „VOP“) v bode 8.1. uvedené jednotlivé prípady, kedy môže dôjsť k chybné zverejnenej cene, s čím aj zákazník pri odoslaní objednávky súhlasí, a je s tým de facto oboznámený, t. j. cena tovaru je na prvý pohľad nesprávna (aj tomu tak bolo = cca 800,- € rozdiel), u ceny tovaru chýba alebo je navyše jedna či viac čísiel, zľava na tovar presahuje viac ako 50 % bez toho, aby bol tovar súčasťou zvláštnej marketingovej kampane či výpredajovej akcie označenej špeciálnym symbolom (percento aj v tomto prípade bolo vyššie). Účastník konania poznamenáva, že akonáhle zistil túto chybu, hneď ju aj napravil. V troch prípadoch objednávok č. OPeSL-6295/2022, č. OPeSL-6294/2022, č. OPeA-26123/2022 však muselo prísť k stornám, keď obratom bol zaslaný ospravedlňujúci e-mail s vysvetlením, z ktorého bolo zrejme, že došlo k chybe, a teda nebolo úmyslom účastníka konania klamať spotrebiteľa alebo ho zavádzať. Z uvedeného podľa účastníka konania vyplýva, že z jeho strany nedošlo k úmyselnému konaniu, ale k pochybeniu, ktoré nemalo vplyv na žiadnu obchodnú transakciu. Účastník konania podotýka, že obchodná transakcia je obchodná operácia, pri ktorej sa predávajúci a kupujúci dohodnú na prevode vlastníctva niečoho výmenou za vopred dohodnutú cenu, pričom obchodná transakcia je obchodná operácia, do ktorej zasahujú dve strany. Pri tejto obchodnej operácii sa predávajúci dohodne s kupujúcim na prevode vlastníctva niečoho, či už ide o tovar alebo službu. Na oplátku je tento prevod uskutočnený platbou, ktorá bola vopred dohodnutá medzi oboma stranami, od kupujúceho po predávajúceho. Základnými znakmi obchodnej transakcie sú: existencia peňažnej udalosti, to znamená, že došlo k pohybu peňazí. Predstavuje vstup alebo výstup z aktív, pasív alebo vlastného imania. Transakcia patrí k podniku. Operácií musí byť viac ako jedna. To znamená, že musia existovať najmenej dvaja účastníci, pokiaľ nejde o internú transakciu. Spustiť ju musí oprávnená osoba, teda osoba, ktorá má schopnosť prevádzať kapitál alebo majetok v závislosti od toho, či ide o kupujúceho alebo predávajúceho. Musí existovať tovar alebo niečo, na čo sa dá previesť vlastníctvo na predávajúceho. Musí byť podporený zdrojovým dokumentom. To znamená, že sa musí zaevidovať účtovne a rovnako aj v zákonom stanovených evidenciách (účtovných a daňových). V tomto prípade však podľa vyjadrenia účastníka konania k žiadnej obchodnej transakcii nedošlo. Zo strany spotrebiteľa bola zadaná objednávka a zo strany predávajúceho jej storno. Účastník konania je stále toho názoru, že nezapríčinil, aby spotrebiteľ urobil nejaké rozhodnutie o obchodnej transakcii, pretože sám identifikoval chybu a zadané objednávky stornoval. Navyše voči dotknutým spotrebiteľom sa zachoval transparentne, svoju chybu priznal a prostredníctvom e-mailu sa ospravedlnil. V prípade porušenia § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa účastník konania uvádza, že priznáva svoje pochybenie a v budúcnosti sa mu bude vyvarovať. Účastník konania sa pridrižiava vyjadrenia svojho zástupcu, ktorý

poukázal na skutočnosť, že reklamácia bola vybavená včas. Pre spotrebiteľa bol zabezpečený diel, ktorý bol poškodený. Účastník konania spotrebiteľovi neúčtoval ani náklady, aj napriek tomu, že tento žiadal objednávku dielu na jeho náklady. Uvedená skutočnosť svedčí o ústretovom konaní voči spotrebiteľom. Na základe vyššie uvedených skutočností účastník konania žiada o prehodnotenie prijatých záverov z vykonanej kontroly a v prípade udelenia pokuty účastník konania žiada správny orgán o uloženie pokuty v spodnej hranici, najmä s prihliadnutím na skutkové okolnosti prípadu. Záverom účastník konania uvádza, že žiada nadriadený orgán o zrušenie napadnutého rozhodnutia a v prípade nevyhovenia odvolaniu žiada o zníženie pokuty na najnižšiu možnú hranicu.

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 pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b), § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 6 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.

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

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

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

Podľa § 7 ods. 2 písm. a), b) 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.“*

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

Podľa § 8 ods. 1 písm. d) 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 cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody.“*

Podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa *„ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. 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.“*

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 nepredpojata a korektne. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b), § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa a porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Uvedené povinnosti vyplývajúce 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 zistené nedostatky na základe objektívnej zodpovednosti.

K námietke účastníka konania, že napadnuté rozhodnutie je nezákonné, odvolací orgán uvádza, že sa s ňou nestotožňuje. Odvolací správny orgán poznamenáva, že v danom konaní správny orgán spoľahlivo zistil skutkový stav 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. Pokiaľ ide o námietku účastníka konania, že napadnuté rozhodnutie bolo vydané v rozpore s § 47 ods. 3 Správneho poriadku, keď správny orgán prvého stupňa v časti odôvodnenie uviedol, že účastník konania mal porušiť § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenie § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b) a ods. 4, § 8 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, avšak v rozhodnutí absentuje popis konania, ktorého sa mal účastník konania dopustiť a ktoré sa viaže ku konkrétnym porušeniam citovaným v napadnutom rozhodnutí, pričom v napadnutom rozhodnutí je iba skonštatované zistenie z kontroly a sú v ňom citované vybrané ustanovenia porušení, avšak chýba detailný popis konania účastníka konania k jednotlivým porušeniam zákona, odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní napadnutého rozhodnutie č. P/0064/02/2022 zo dňa 16.06.2022, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, zistil dôvod na jeho zmenu spočívajúcu v úprave právnej kvalifikácie zisteného porušenia zákazu používať nekalé obchodné praktiky, keď do napadnutého rozhodnutia k ustanoveniu § 8 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa doplnil konkrétne písmeno predmetného ustanovenia, ktoré bolo porušené, a to konkrétne písm. d). Odvolací správny orgán zároveň za účelom presnejšej špecifikácie skutku upravil vo výroku prvostupňového správneho rozhodnutia, ako aj v príslušnej časti jeho odôvodnenia formuláciu týkajúcu sa porušenia zákazu používania nekalej obchodnej praktiky podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b), § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. detailnejšie popísal konanie účastníka konania vo vzťahu k jednotlivým porušeniam zákona o ochrane spotrebiteľa, týkajúcich sa porušenia zákazu používať nekalé obchodné praktiky. Ako už bolo uvedené vyššie v tomto rozhodnutí, o uvedených zmenách odvolací orgán účastníka konania upovedomil listom zo dňa 19.08.2022 označeným ako „Upovedomenie o vykonanej zmene“, v ktorom odvolací orgán zároveň umožnil účastníkovi konania vyjadriť sa k uvedeným zmenám v zmysle ustanovenia § 33 ods. 2 Správneho poriadku. Upovedomenie o vykonanej zmene bolo účastníkovi konania doručené dňa 22.08.2022. Účastník konania na predmetné upovedomenie nereagoval žiadnym spôsobom. Odvolací správny orgán k uvedenému zároveň poznamenáva, že v správnom konaní sa uplatňuje zásada jednotnosti konania, v zmysle ktorej je *správne konanie jediným celkom od podania až po jeho právoplatné ukončenie*. Zásada dvojinstančnosti správneho konania, ktorá je zakotvená v ustanovení § 59 ods. 1 Správneho poriadku, je založená na tom, že iba účastník konania podaním odvolania dáva odvolaciemu správne orgánu oprávnenie pred nadobudnutím jeho právoplatnosti v neobmedzenom rozsahu napraviť zistené skutkové a nadväzujúce právne vady rozhodnutia. Prvostupňové rozhodnutie a rozhodnutie o odvolaní nemožno posudzovať individuálne, keďže sa jedná o rozhodnutia v tej istej veci, ale je potrebné ich vykladať v ich vzájomnej súvislosti, nie samostatne. Jednotnosť správneho konania

podporuje aj vyššie citované ustanovenie § 59 Správneho poriadku, v zmysle ktorého odvolací orgán na základe podaného odvolania rozhodnutie správneho orgánu prvého stupňa *preskúma* a rozhodne o tom, či toto rozhodnutie potvrdí, zmení, zruší, resp. zruší a vec vráti na nové prejednanie a rozhodnutie. Odvolací správny orgán si dovoľuje poukázať na to, že rozhodnutie prvostupňového správneho orgánu, ako aj rozhodnutie odvolacieho orgánu spolu navzájom súvisia. Rozhodnutie odvolacieho orgánu vychádza z rozhodnutia správneho orgánu na prvom stupni, ktoré odvolací orgán po preskúmaní prvostupňového rozhodnutia zmenil tak, ako je vyššie uvedené. V neposlednom rade odvolací orgán v tejto súvislosti taktiež poukazuje na rozsudok Najvyššieho správneho súdu Slovenskej republiky sp. zn. 1Asan/30/2020 zo dňa 16.12.2021, v ktorom Najvyšší správny súd Slovenskej republiky uviedol, že: „... 21. K správnosti a zákonnosti preskúmaného rozhodnutia, ako aj postupu pred jeho vydaním, kasačný súd uvádza, že správne orgány mali v predmetnej veci postupovať v súlade so správnym poriadkom. Uvedené vyplýva z § 27 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého správne orgány konajú podľa ustanovení správneho poriadku. Rovnakým spôsobom argumentuje aj sťažovateľ keď tvrdí, že konal prísne v súlade s ustanoveniami správneho poriadku pri rozhodovaní o správnom delikte žalobcu. Sťažovateľ však v tomto kontexte dostatočne nedbal na zachovanie práva žalobcu na vyjadrenie ku všetkým skutočnostiam, ktoré sa mu kladú za vinu v zmysle ustanovenia § 33 ods. 2 správneho poriadku. 22. V tomto kontexte súd poukazuje na rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 3Sžp/23/2011 zo dňa 01.12.2011 (primerane aj napríklad sp. zn. 6Sžo/1/2012 z 26.09.2012, sp. zn. 6Sžp/18/2011 z 18.07.2012): „*Senát najvyššieho súdu poukazuje na to, že skutočnosti, ktoré sa obvinenému z priestupku kladú za vinu musia byť sformulované v skutku. Správny orgán vykonávajúci priestupkové konanie musí preto skutok sformulovať presne a úplne. Pokiaľ v ďalších štádiách skutok rozšíri alebo doplní, alebo spresní, musí umožniť obvinenému z priestupku sa k novo sformulovanému resp. doplnenému skutku vyjadriť. V danom prípade žalovaný ako odvolací správny orgán skutok preukázateľne spresnil, preto mal žalobcovi umožniť k spresnenej formulácii skutku sa vyjadriť. Ide o dodržanie formálne ustanoveného procesného postupu. Správny orgán nemôže selektovať závažnosť skutočností doplnených do skutku. (V prípade, že zo skutku by boli vypustené určité skutočnosti upovedomenie nemusí byť nevyhnutné).*“ ... 23. Sťažovateľ preskúmaným rozhodnutím podstatným spôsobom zmenil právnu kvalifikáciu skutku, ktorý sa kladie žalobcovi za vinu. Ako vyplýva z označenej ustálenej judikatúry, tak v takom prípade bol sťažovateľ povinný umožniť žalobcovi vyjadriť sa k takto zmenenej právnej kvalifikácii skutku. Vzhľadom na to, že tento formálne ustanovený postup nedodrжал došlo k podstatnému porušeniu ustanovení v konaní pred orgánom verejnej správy, ktoré mohlo mať za následok vydanie nezákonného rozhodnutia. 24. Závery sťažovateľa o tom, že žalobca mal možnosť vyjadriť sa ku všetkým skutočnostiam, ktoré sa mu kladú za vinu sa nezakladajú na skutočnosti. Uvedené je, ako už konštatoval aj krajský súd, preukázateľné z administratívneho spisu, keďže žalovaný pred vydaním rozhodnutia, ktorým zmenil právnu kvalifikáciu skutku žalobcu o tejto skutočnosti neupovedomil a neumožnil mu vyjadriť sa. Na túto skutočnosť nemá vplyv, že žalovaný vydal preskúmané rozhodnutie na základe skutkového stavu zisteného v prvostupňovom konaní, s ktorým žalobca oboznámený bol. ... „Na základe uvedeného má odvolací orgán za to, že postupoval v intenciách vyššie spomenutého rozhodnutia Najvyššieho správneho súdu Slovenskej republiky sp. zn. 1Asan/30/2020 zo dňa 16.12.2021 a účastníkovi konania doručením upovedomenia o vykonanej zmene umožnil vyjadriť sa k zmenenej a doplnenej právnej kvalifikácii skutku. Odvolací správny orgán taktiež uvádza, že právne posúdenie zisteného skutkového stavu patrí správne orgánu, ktorý je oprávnený urobiť si o veci úsudok na základe aplikácie správneho uváženia 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 § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b), § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa a § 18 ods. 6 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 predmetnej 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, 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.

Odvolací orgán má tiež za to, že nie je dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia, nakoľko napadnuté rozhodnutie bolo vydané v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi na základe spoľahlivo zisteného skutkového stavu veci, pričom správny orgán v danom prípade postupoval aj v súlade s Ústavou Slovenskej republiky, zásadami správneho konania, s námietkami a podkladmi predloženými účastníkom konania sa správny orgán pri rozhodovaní podrobne zaoberal, pričom svoje skutkové, ako aj právne závery v odôvodnení rozhodnutia náležite zdôvodnil. Prvostupňový správny orgán nekonal ani v rozpore so zásadou súčinnosti v správnom konaní, splnil si všetky svoje zákonné povinnosti a účastníkovi konania neuprel možnosť vyjadriť sa k podkladom rozhodnutia. Vzhľadom na uvedené považuje odvolací orgán úvahy účastníka konania prezentované v tejto časti odvolania za bezpredmetné.

K argumentom účastníka konania, že v tomto prípade nedošlo z jeho strany k porušeniu zákazu predávajúceho používať nekalú obchodnú praktiku, nakoľko nesprávne uvedená cena bola zobrazená len kvôli zlyhaniu ľudského faktora, odvolací orgán uvádza, že ich považuje za právne irelevantné. Odvolací správny 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). Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnuť 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 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 tvrdeniam účastníka konania, že v prípade tohto kontrolného zistenia sú vo VOP v bode 8.1. uvedené jednotlivé prípady, kedy môže dôjsť k chybné zverejnenej cene, s čím aj zákazník pri odoslaní objednávky súhlasí, a je s tým de facto oboznámený, t. j. cena tovaru je na prvý pohľad nesprávna (aj tomu tak bolo = cca 800,- € rozdiel), u ceny tovaru chýba alebo je navyše jedna či viac číslic, zľava na tovar presahuje viac ako 50 % bez toho, aby bol tovar súčasťou zvláštnej marketingovej kampane či výpredajovej akcie označenej špeciálnym symbolom (percento aj v tomto prípade bolo vyššie), a že z uvedeného vyplýva, že z jeho strany nedošlo k úmyselnému konaniu, ale k pochybeniu, ktoré nemalo vplyv na žiadnu obchodnú transakciu, odvolací orgán uvádza, že považuje dané tvrdenia účastníka konania za irelevantné a nepochybujúce zistený skutkový stav. Odvolací správny orgán poznamenáva, že pri právnej úprave obchodných praktík sa vychádza zo zásady ochrany spotrebiteľa ako tzv. slabšej zmluvnej strany a neprípustnosti zneužívania monopolného postavenia predávajúceho ako tzv. silnej zmluvnej strany. Odvolací orgán uvádza, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany. Spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých obchodných praktík, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní odbornej starostlivosti zo strany



predávajúceho poškodiť. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských vzťahoch je vyjadrená zákazom používania nekalých obchodných praktík, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Odvolací orgán taktiež podotýka, že priemerný spotrebiteľ si pri rozhodovaní o kúpe nevšíma len predajnú sumu, ale rozhoduje sa aj na základe rôznych akcií predávajúcich, ktorých výška je pre neho podstatná. V danom prípade bol predmetný spôsob informovania spôsobilý uviesť spotrebiteľov do omylu a mohol zapríčiniť, že spotrebiteľia urobili o obchodnej transakcii rozhodnutie, ktoré by inak neurobili, čím predávajúci porušil zákaz nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním účastníka konania ako predávajúceho došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie 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. 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 opakovane uvádza, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie povinností stanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda subjektívna stránka spočívajúca v zavinení, (či už úmyselnom alebo nedbanlivostnom), ako i skutočnosti vzťahujúce sa k subjektívnej stránke správneho deliktu (zámer, cieľ, motív a pod.) sú z hľadiska vyvodenia administratívno-právnej zodpovednosti za konanie uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka nie je pojmovým znakom týchto druhov správnych deliktov. Účastník konania sa konaním opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dopustil porušenia ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom orgán dozoru je povinný pristúpiť k vyvodu administratívno-právnej zodpovednosti za spáchané správne delikty.

Odvolací správny orgán dopĺňa, že kľúčovú pozíciu v ochrane spotrebiteľa pri úprave spotrebiteľských zmlúv má Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, 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 (ďalej len „Smernica EP a Rady 2005/29/ES“). Predmetná Smernica EP a Rady 2005/29/ES sa analogicky vzťahuje v rámci európskej legislatívy na vzťahy spotrebiteľ a predávajúci. Za ťažiskové ustanovenia Smernice EP a Rady 2005/29/ES z hľadiska podmienok a obsahu ochrany spotrebiteľov pred nekalými obchodnými praktikami podnikateľov možno označiť článok 2 - 7. Smernica EP a Rady 2005/29/ES v článku 2 písm. c) definuje „produkt“ ako akýkoľvek tovar, alebo službu vrátane nehnuteľností, práva a záväzku. Odvolací správny orgán poukazuje aj na článok 2 písm. d) Smernice EP a Rady 2005/29/ES, kde je uvedené, že „obchodné praktiky podnikateľov voči spotrebiteľom“ (ďalej tiež „obchodné praktiky“) sú akékoľvek konanie, opomenutie, spôsob správania alebo vyjadrenie, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu obchodníka, priamo spojené s podporou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľom. Odvolací orgán takisto poukazuje na článok 2 písm. k) Smernice EP a Rady 2005/29/ES, podľa ktorého „rozhodnutie o obchodnej transakcii“ je akékoľvek rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok produkt kúpi, vykoná zaň platbu vcelku alebo v častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať alebo uplatní zmluvné právo vo vzťahu k produktu bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania. Vymedzenie obchodných praktík treba chápať v spojení s článkom 3, ktorý sa týka rozsahu pôsobnosti Smernice EP a Rady 2005/29/ES. Obchodné praktiky sa vyskytujú nielen počas a po uskutočnení obchodnej transakcie vo vzťahu k produktu, ale aj pred predajom (článok 3 ods. 1). Odvolací správny orgán uvádza, že obchodná praktika sa má posúdiť ako „klamlivá“ v zmysle článku 6 ods. 1 Smernice EP a Rady 2005/29/ES, pokiaľ táto praktika jednak obsahuje nesprávne informácie alebo je spôsobilá uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa a jednak je spôsobilá zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Pokiaľ ide o cieľ, ktorý sleduje článok 6 ods. 1 Smernice EP a Rady 2005/29/ES, treba konštatovať, že táto smernica vychádza z článku 169 Zmluvy o fungovaní Európskej Únie a jej cieľom je zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov aproximáciou ustanovení členských štátov o nekalých obchodných praktikách poškodzujúcich ekonomické záujmy spotrebiteľov. Odôvodnenie článku 6 Smernice EP a Rady 2005/29/ES uvádza, že táto smernica sa zaoberá obchodnými praktikami, ktoré priamo súvisia s ovplyvňovaním rozhodnutí

spotrebiteľov o obchodnej transakcii vo vzťahu k produktom. Vnútroštátny predpis, ktorý vychádza z jednotlivých článkov Smernice EP a Rady 2005/29/ES je v rámci osobitnej špeciálnej úpravy zákon o ochrane spotrebiteľa. Zákonnú definíciu pojmu obchodnej praktiky upravuje ustanovenie § 2 písm. p) zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého je ňou konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi. Odvolací orgán zastáva názor, že § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b), § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa možno použiť len v prípade, ak ide o konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodnú komunikáciu vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, ktoré sú priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi, ktorá zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu, alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene, pričom v predmetnom prípade nekalej obchodnej praktiky účastník konania konal tiež v rozpore s odbornou starostlivosťou, ktorú bolo možné od neho očakávať vo vzťahu k spotrebiteľovi a jeho konanie podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná. Odvolací orgán zastáva názor, že vyššie uvedeným konaním účastníka konania boli naplnené znaky nekalej obchodnej praktiky.

K námietkam účastníka konania, ktorými opisuje, čo je obchodná transakcia, pri ktorej sa predávajúci dohodne s kupujúcim na prevode vlastníctva niečoho, či už ide o tovar alebo službu, pričom na oplátku je tento prevod uskutočnený platbou, ktorá bola vopred dohodnutá medzi oboma stranami, od kupujúceho po predávajúceho a základnými znakmi obchodnej transakcie sú: existencia peňažnej udalosti, to znamená, že došlo k pohybu peňazí, avšak v tomto prípade k žiadnej obchodnej transakcii nedošlo, keď zo strany spotrebiteľa bola zadaná objednávka a zo strany predávajúceho jej storno, odvolací orgán poukazuje na ustanovenie § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie. Z uvedeného podľa odvolacieho orgánu jednoznačne vyplýva, že nekalé obchodné praktiky sú zakázané aj pred vykonaním obchodnej transakcie. Odvolací orgán uvádza, že pre určenie nekalosti obchodnej praktiky predávajúceho nie je určujúce, či došlo k vzniku obchodnej transakcie, ale skutočnosť, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu, alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene, čo bolo v predmetnom prípade preukázané. Odvolací orgán uvádza, že predmetná nekalá obchodná praktika mohla výrazne narušiť ekonomické správanie spotrebiteľa. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a použitím nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého konania došlo k zníženiu zákonom garantovanej právnej ochrany spotrebiteľa.

Odvolací správny orgán v tejto súvislosti uvádza, že informácie o cene výrobku majú pre spotrebiteľa zásadný význam, nakoľko aj na základe nich sa rozhoduje, či predmetný výrobok kúpi. Nesprávne poskytnuté informácie o výrobku, v tomto prípade o jeho cene, vyvolávajú mylný dojem, na základe ktorého spotrebiteľ uskutoční svoje rozhodnutie o kúpe, ktoré by inak neurobil. Odvolací správny orgán je však názoru, že ak účastník konania ako predávajúci informuje prostredníctvom svojho internetového obchodu o zľave produktu, ktorú navyše vyjadrí niekoľkými spôsobmi – uvedením ceny po zľave a aj percentuálnym vyjadrením zľavy, spotrebiteľ ako priemerne inteligentná, v rozumnej miere informovaná, vnímavá a obozretná osoba nemôže rozpoznať, že ide o nesprávne uvedenú cenu, nakoľko podstatou akcie je predaj tovaru za znížené ceny.

Odvolací správny orgán zastáva názor, že pri posúdení uvedeného prípadu bolo potrebné zohľadniť oblasť, v ktorej došlo k vytýkanému konaniu, úroveň odbornej starostlivosti požadovanej v oblasti, v ktorej pôsobí účastník konania, ako aj úroveň informovanosti, vedomostí a obozretnosti priemerného spotrebiteľa. Taktiež bolo potrebné zohľadniť ďalšie okolnosti a špecifiká prípadu, a to vo vzájomnej súvislosti tak, aby bolo možné dospieť k jednoznačnému záveru, či konanie vykazovalo znaky nekalosti vo vzťahu k spotrebiteľom. U účastníka konania sa vzhľadom na predmet a obsah vykonávanej podnikateľskej činnosti predpokladá, že disponuje profesionálnymi skúsenosťami, vo vzťahu k spotrebiteľom rešpektuje právnu reguláciu záväzkovo právnych vzťahov, ako aj ochranu poskytnutú ďalšími normami spotrebiteľského práva. Vo vzťahu k pojmu priemerný spotrebiteľ odvolací správny

orgán podporne poukazuje na bod 18 Preambuly k Smernici EP a Rady 2005/29/ES, v zmysle ktorého „vzala táto smernica za kritérium priemerného spotrebiteľa, ktorý je v rozumnej miere dobre informovaný, vnímavý a obozretný, pri zohľadnení sociálnych, kultúrnych a jazykových faktorov“, ktorý sa ďalej opiera o rozhodovaciú činnosť Európskeho súdneho dvora (napr. C-210/96, C-220/98). Hoci je uvedený pojem založený na zásade proporcionality s cieľom dosiahnuť správnu rovnováhu medzi potrebou chrániť spotrebiteľov a podporou voľného obchodu na konkurenčnom trhu, spotrebiteľ v predmetnom prípade vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s účastníkom konania (vzhľadom na jeho skúsenosti a znalosť problematiky). Odvolací správny orgán má za to, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom je vážnym zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. Takéto konanie je podľa odvolacieho orgánu o to závažnejšie, že jeho dôsledkom je porušenie ekonomického záujmu spotrebiteľa. Odvolací orgán má teda za to, že účel zákona stanovujúci predmetný zákaz nekalých obchodných praktík, sledujúci posilnenie dôvery spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho naplnený.

Odvolací orgán poznamenáva, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania sankcionuje za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa. K naplneniu skutkovej podstaty týchto správnych deliktov stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinností zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa. Treba však zdôrazniť, že poškodením spotrebiteľa zo strany účastníka konania je už aj samotné zníženie rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa.

K argumentom účastníka konania, že akonáhle zistil túto chybu, hneď ju aj napravil, nakoľko v troch prípadoch objednávok č. OPeSL-6295/2022, č. OPeSL-6294/2022, č. OPeA-26123/2022 muselo prísť k stornám, keď obratom bol zaslaný ospravedlňujúci e-mail s vysvetlením, z ktorého bolo zrejmé, že došlo k chybe, a že sa voči dotknutým spotrebiteľom zachoval transparentne, keď svoju chybu priznal a prostredníctvom e-mailu sa ospravedlnil, odvolací orgán uvádza, že uvedené vníma pozitívne, avšak tieto skutočnosti na posúdenie daného prípadu nemajú vplyv, nakoľko podľa § 7 ods. 3 zákona 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. Vzhľadom na uvedené nejde o okolnosť, na základe ktorej by sa účastník konania dodatočným zosúladením skutkového stavu so stavom právnym, zbavil svojej objektívnej zodpovednosti za protiprávne konanie.

K tvrdeniam účastníka konania, že pokiaľ ide o porušenie § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa svoje pochybenie priznáva a v budúcnosti sa mu bude vyvarovať, avšak zároveň poukazuje na skutočnosť, že reklamácia bola vybavená včas, nakoľko pre spotrebiteľa bol zabezpečený diel, ktorý bol poškodený a účastník konania spotrebiteľovi neúčtoval ani náklady, aj napriek tomu, že tento žiadal objednávku dielu na jeho náklady, tzn. uvedená skutočnosť svedčí o ústretovom konaní voči spotrebiteľom, odvolací orgán uvádza, že nesankcionuje účastníka konania za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ale za porušenie ustanovenia § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán k uvedenému zároveň uvádza, že zákon o ochrane spotrebiteľa v § 18 ods. 6 ukladá účastníkovi konania ako predávajúcemu povinnosť zabezpečiť odborné posúdenie výrobku v prípade zamietnutia reklamácie spotrebiteľa uplatnenej v priebehu 12 mesiacov od kúpy výrobku. Zákon o ochrane spotrebiteľa upravuje pojem odborné posúdenie v § 2 písm. n), kde na účely cit. zákona sa odborným posúdením rozumie vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“). Odvolací orgán má nepochybne za preukázané, že účastník konania ako predávajúci reklamácie výrobku – XIAOMI ROIDMI EVE PLUS ROBOT V A, zakúpeného dňa 24.05.2021, uplatnené dňa 07.12.2021 pod č. 8572/2021 a dňa 17.01.2022 pod č. 275/2022, počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietol bez odborného posúdenia. Pri kontrole predávajúci predložil Potvrdenie o vybavení reklamácie – číslo reklamácie: 2210 s dátumom prijatia: 08.12.2021 a Potvrdenie o vybavení reklamácie – číslo reklamácie: 2416 s dátumom prijatia: 21.01.2022, vydané spoločnosťou EW Distribution a.s., Staničná 18, 971 01

Prievidza, IČO: 47 402 598, avšak nepredložil relevantný doklad o tom, že spoločnosť EW Distribution a.s., ktorá vykonala posúdenie reklamovaného výrobku, je autorizovaným strediskom, resp. osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

Odvolací orgán už len doplná, 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 výrobcom reklamovaného výrobku alebo nie. Zároveň pokladá odvolací orgán za potrebné uviesť, že zo strany SOI je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyriešenie otázky ako predávajúci rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Na konštatovanie dozorného orgánu o porušení niektorej z povinností vzťahujúcich sa k reklamačnému konaniu predávajúcim nemá žiadny vplyv opodstatnenosť reklamácie, predávajúci je povinný každú reklamáciu vybaviť zákonom požadovaným spôsobom. O tom, že ani samotný spotrebiteľ nepovažoval uvedený úkon zo strany predávajúceho za dostačujúci, svedčí aj skutočnosť, že na orgán dozoru podal podnet, v ktorom poukazoval na nezrovnalosti v procese vybavovania ním podanej reklamácie. Na základe všetkých vyššie uvedených skutočností účastník konania plne zodpovedá za porušenie § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa zistené v čase kontroly SOI, a to bez ohľadu na dôvody a skutočnosti, ktoré uviedol vo svojom odvolaní.

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, 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, 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.

Účastník konania v odvolaní žiada nadriadený orgán, aby v prípade nevyhovenia odvolaniu znížil pokutu na najnižšiu možnú hranicu. Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že zohľadnil všetky kritériá určené zákonom pri ukladaní výšky pokuty, avšak 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 zákonom stanovenej sadzbe do 66 400 eur. V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje charakter a povahu zistených nedostatkov. Správny orgán prvého stupňa riadne odôvodnil ako zákonnosť, tak aj výšku uloženej sankcie s prihliadnutím na proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute. Odvolací správny orgán vychádzal pri určení výšky pokuty 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 zo strany účastníka konania došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2 písm. a), b), § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa a k porušeniu § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací správny orgán hodnotil dôkazy z hľadiska ich závažnosti (dôležitosti), zákonnosti a pravdivosti pre rozhodnutie. Odvolací orgán zároveň uvádza, že keďže zákon neurčuje záväzným spôsobom prípustnosť konkrétnych dôkazných prostriedkov a ich dôkaznú silu, záleží na samom správnom orgáne, akú dôkaznú silu dôkazu v konkrétnom konaní prisúdi, keďže správne konanie je ovládané tzv. zásadou voľného hodnotenia dôkazov. 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 budúca 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. 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 zisteným nedostatkom. 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 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.

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 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 povinností zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Odvolací orgán uvádza, že v predmetnom prípade, vzhľadom na charakter predmetných nedostatkov a ich prípadný dopad na spotrebiteľa, 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 určovaní výšky sankcie vzal odvolací správny orgán do úvahy, že účel právnych predpisov upravujúcich ochranu spotrebiteľa, nebol z dôvodov porušenia povinností účastníka konania splnený. Používať klamlivé konanie považuje odvolací orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa. V súvislosti so zistenou nekalou obchodnou praktikou správny orgán zohľadnil jej použitie v štádiu pred samotnou kúpou výrobkov, a teda pred uzatváraním kúpnej zmluvy. Spotrebiteľ sa pri nákupe orientuje najmä na svoj osobitný prospech. Odvolací orgán má teda za to, že informácia o cene uvedená na internetovej stránke účastníka konania ako predávajúceho musí byť pravdivá. Súčasne odvolací orgán uvádza, že v danom vzťahu je spotrebiteľ laikom, a práve predávajúci je tým subjektom, ktorý má konať s odbornou starostlivosťou, nakoľko ide o jeho predmet podnikania a má dbať o riadne plnenie si povinností.

Použitie nekalej obchodnej praktiky je zároveň v rozpore s odbornou starostlivosťou a podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa.

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, pretože uvádza do omylu, alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene. V predmetnom prípade bolo jednoznačne preukázané, že účastník konania svojím konaním ovplyvnil rozhodnutie spotrebiteľov, 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, alebo strávi viac času na internete rezerváciami alebo sa rozhodne nezmeniť poskytovateľa služby. 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“, (tzn. či môže) mať takýto vplyv na priemerného spotrebiteľa.

Odvolačný správny orgán má po preskúmaní veci za to, že daná obchodná praktika účastníka konania bola jednoznačne spôsobilá ovplyvniť rozhodnutie priemerného spotrebiteľa o obchodnej transakcii, o čom svedčí podaný podnet spotrebiteľa, evidovaný správnym orgánom pod č. 107/2022, ktorého uviedla do omylu vo vzťahu k cene uvedenej na internetovom obchode účastníka konania [www.andreashop.sk](http://www.andreashop.sk). Zároveň je potrebné podotknúť, že spotrebiteľmi boli dňa 26.02.2022, tzn. v období, kedy účastník konania ponúkal výrobok Samsung G996 Galaxy S21 + 5G 8GB/128GB DUOS čierna v hodnote 149,- € v zľave 91 %, vykonané tri objednávky – č. OPeSL-6295/2022, č. OPeSL-6294/2022, č. OPeA-26123/2022 na predmetný výrobok v sume 149,- €. Z uvedeného je podľa odvolacieho správneho orgánu jednoznačne zrejmé, že informácie nachádzajúce sa pri popise predmetného výrobku (Bezkonkurenčné ceny, cena 149,00 €, zľava 91 %), mohli podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu.

Pri určovaní výšky pokuty prihládol správny orgán tiež na skutočnosť, že klamlivým informovaním o cene výrobku, bol spotrebiteľ informovaný o nižšej cene, než aká bola skutočná cena predmetného výrobku. Uvedeným konaním účastníka konania boli porušené základné práva spotrebiteľa na informácie. Cena výrobku predstavuje z pohľadu ekonomickej výhodnosti potenciálnej kúpy nepochybne relevantné kritérium, ktoré spotrebiteľ zohľadňuje pri svojom rozhodovaní. Účastník konania v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobku, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním došlo zo strany účastníka konania k zneužívaniu silnejšieho postavenia vo vzťahu k spotrebiteľovi a zároveň došlo aj k zhoršeniu právnej ochrany spotrebiteľa. Odvolací orgán má za to, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania nekalých obchodných praktík, ktoré účastník konania svojím konaním porušil. Predmetné konanie je o to závažnejšie, keď aj v jeho dôsledku dochádza k porušeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa.

Správny orgán zároveň považuje za dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovo právo na preskúmanie reklamácie, na rozhodnutie o nej v zákonnej lehote, a aby bolo spotrebiteľovi vydané potvrdenie o prijatí reklamácie, ako aj písomný doklad o jej vybavení. Účastník konania však žiadnym spôsobom nepreukázal, že predmetné odborné posúdenie bolo vystavené autorizovaným strediskom, resp. osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv, tzn. určenou osobou. Účastník konania nepredložil relevantný doklad o tom, že spoločnosť EW Distribution a.s., Staničná 18, 971 01 Prievidza, IČO: 47 402 598, ktorá vykonala posúdenie reklamovaného výrobku, je autorizovaným strediskom, resp. osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv. Na základe vyššie uvedeného je zrejmé, že účastník konania ako predávajúci nesplnil povinnosť vybaviť reklamáciu, uplatnenú spotrebiteľom počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia, čím naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Nesplnením si povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Nedodržanie formálneho postupu pri vybavovaní reklamácií môže spotrebiteľovi sťažiť vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov.

Správny orgán tiež prihládol na skutočnosť, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného

právo na informácie, ako aj právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Odvolačný 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 zákonných povinností účastníka konania s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si účastník konania nesplnil povinnosti vyplývajúce mu z kogentných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určení výšky pokuty boli zároveň zohľadnené aj následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľa na informácie, ako aj práva 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 zistené nedostatky.

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.

Odvolačný 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 charakter konania, rozsah zisteného porušenia povinností, ako aj následky pre spotrebiteľa nesplnením si vyššie uvedených povinností zo strany účastníka konania, odôvodňujú uloženie pokuty vo výške stanovenej správnym orgánom prvého stupňa.

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