

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

Číslo : **SK/0127/99/2021**

Dňa : **12.01.2023**

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 – **Laugo development s.r.o., Záhumenská 1806/3, 911 01 Trenčín, IČO: 44 832 877**, kontrola vykonaná dňa 21.09.2020 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, na základe podnetu spotrebiteľky č. 431/2020, posúdením dokladov zaslaných konateľkou spoločnosti Laugo development s.r.o. k predmetnej právnej veci, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj č. P/0061/03/2020 zo dňa 07.10.2021, 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 **250,- EUR, slovom: dvestopäťdesiat eur**, pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 4 vyššie citovaného zákona č. 250/2007 Z. z., podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

napadnuté rozhodnutie č. P/0061/03/2020 zo dňa 07.10.2021 **m e n í** tak, že:
účastníkovi konania: **Laugo development s.r.o., Záhumenská 1806/3, 911 01 Trenčín, IČO: 44 832 877**, kontrola vykonaná dňa 21.09.2020 na základe podnetu spotrebiteľky č. 431/2020 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj bez prítomnosti účastníka konania, posúdením dokladov zaslaných konateľkou spoločnosti Laugo development s.r.o. k predmetnej právnej veci,
pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 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 č. 250/2007 Z. z.“) **vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia**, keď kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo 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, pri prešetrení podnetu spotrebiteľky č. 431/2020, zameranej na preverenie postupu predávajúceho pri vybavení reklamácie spotrebiteľky, bolo dňa 21.09.2020 zistené, že predávajúci reklamáciu spotrebiteľky pani S. M. uplatnenú dňa 18.02.2020 osobne v prevádzkarni Laugo development s. r. o., Generála Svobodu 1, Trenčín, nevybavil najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia; išlo o reklamáciu výrobku: "Plesové sukne satén hodváb" zakúpeného dňa 27.11.2019;

u k l a d á

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 peňažnú pokutu vo výške **250,- EUR, slovom: dvestopäťdesiat 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: 00610320.

Odôvodnenie:

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len I SOI Trenčín) rozhodnutím č. P/0061/03/2020 zo dňa 07.10.2021 uložil účastníkovi konania – Laugo development s.r.o. peňažnú pokutu vo výške 250,- €, pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 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“) nakoľko účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky uplatnenú dňa 18.02.2020 najneskôr v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty č. P/0061/03/2020 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/0061/03/2020 zo dňa 07.10.2021, ako aj konanie, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, pričom zistil dôvod na jeho zmenu spočívajúcu v doplnení dátumu uplatnenia predmetnej reklamácie zo dňa 18.02.2020. Dátum uplatnenia reklamácie jednoznačne vyplýva zo spisového materiálu predmetnej právnej veci a je uvedený aj v odôvodnení napadnutého rozhodnutia. Vykonaná zmena nezakladá dôvod na zbavenie sa zodpovednosti účastníka konania za porušenie zákona, nemajú vplyv na spoľahlivo zistený skutkový stav, nakoľko protiprávny skutkový stav zistený predmetnou kontrolou zostal v plnej miere zachovaný. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia, ako ani na zníženie pokuty, odvolací orgán nezistil.

Povinnosťou účastníka konania bolo vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa čo účastník konania ako predávajúci preukázateľne porušil.

Dňa 21.09.2020 inšpektori SOI vykonali kontrolu v sídle I SOI Trenčín bez prítomnosti účastníka konania. Inšpekčný záznam zo dňa 21.09.2020 spísaný inšpektormi I SOI Trenčín, bol účastníkovi konania zaslaný listom zo dňa 29.09.2020, naše číslo 1582/03/2020 prostredníctvom elektronickej schránky a bol doručený dňa 15.10.2020 uplynutím úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Predmetná kontrola bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľky č. 431/2020, na dodržiavanie povinností predávajúceho pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie vyplývajúcej mu zo zákona č. 250/2007 Z. z. a to na základe posúdenia vyjadrení a dokladov zaslaných konateľkou spoločnosti Laugo development s.r.o. Pri kontrole bolo zistené, že spotrebiteľka pani S. M. uplatnila reklamáciu výrobku označenú v zmysle pokladničného dokladu zo dňa 27.11.2019: „Plesové sukne satén hodváb“, ktoré boli zakúpené dňa 27.11.2019 v prevádzkarni Laugo development s. r. o., Generála Svobodu 1, Trenčín. Dňa 18.02.2020 sa spotrebiteľka osobne dostavila na uvedenú prevádzkareň, kedy uplatnila reklamáciu predmetného výrobku z dôvodu nekvalitného materiálu – spúšťali sa očka. Predávajúci – účastník konania na predložený doklad o kúpe č. 0029 zo dňa 27.11.2019 doplnil nasledovný dátum s informáciou: „18.2.2020 prevzala na reklamáciu“ a zároveň túto informáciu predávajúci podpísal. Spotrebiteľ reklamovaný výrobok ponechal predávajúcemu v uvedenej prevádzkarni. Na základe uvedeného možno konštatovať, že predávajúci prijal reklamáciu spotrebiteľa dňa 18.02.2020. Predmetnú reklamáciu predávajúci nevybavil najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie jedným zo zákonných spôsobov vybavenia reklamácie.

V zmysle § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa *vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej*

ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia.

V zmysle § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa odborným posúdením písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv („určená osoba“).

Vyplývajú z vyššie uvedených skutočností, účastník konania porušil povinnosť predávajúceho v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Za zistený nedostatok v plnom rozsahu zodpovedá účastník konania ako predávajúci. V zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa *predávajúcim je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.*

V podanom odvolaní účastník konania v prvom rade poukazuje na to, že podľa matematiky uplynutie „akože“ reklamačnej doby by malo logicky byť na deň 18.03.2020, nakoľko bol pandemický a mimoriadny stav v SR a celej Európe, preto by ho zaujímal výpočet SOI Trenčín, ako zohľadnila plynutie lehoty vo výnimočnom stave Covid 19 a síce ako sa pri konštatovaní o uplynutí lehoty vysporiadal odborník zo SOI s pojmami a režimom mimoriadneho stavu a nadväzujúceho núdzového stavu v SR, ktorý bol vyhlásený dňa 16.03.2020 ako uznesenie vlády SR č. 114 zo dňa 15.03.2020 Zbierke zákonov publikované pod 45/2020. Má za to, že tento fakt nebol vôbec v rozhodnutí braný na zreteľ. V tejto súvislosti žiada, aby SOI riadne stanovila výpočet márneho uplynutia lehoty na vyriešenie reklamácie, keďže počas núdzového stavu bola jeho prevádzka zatvorená. Účastník konania tvrdí, že konal okamžite a teda o uplynutí akejkoľvek lehoty a jeho premeškaní nemôže byť vôbec ani reč. V rámci právnej istoty zákazníkku vybavil na mieste samom s tým, že v súlade s § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka neodmietol reklamáciu prevziať, ale súčasne ju vybavil odôvodneným zamietnutím na základe odborného posúdenia, že tovar bol zničený výhradne a preukázateľne len nosením. Nie je žiadny rozpor v jeho tvrdeniach a je úplne zrejmé, že pod pojmom „odmietla prijať reklamáciu“ mal na mysli, že ju nevybavil v prospech klienta – spotrebiteľa a na to má plné právo.

Účastník konania v odvolaní uviedol, že napriek tomuto nad rámec zákonom vyžadovaných povinností pani spotrebiteľku uistila, že má dobré vzťahy so spoločnosťou COCOMORE a keďže u nich nechá pár tisíc EUR mesačne, možno mu vymenia kus za kus alebo dajú niečo iné, keď pôjde osobne do Poľska do dielne. Toto a skutočnosť, že pani spotrebiteľke napísal neformálne na blok „prevzaté na reklamáciu“, vyplývalo len a len z jeho osobnej súkromnej iniciatívy a snahy. Správny orgán nemá zamieňať jeho identitu ako fyzickej osoby s povinnosťami jeho ako právnickej osoby, lebo tie splnil ad hoc na mieste samom. Dôvodom takéhoto označenia bola skutočnosť, aby sa o odovzdané šaty nebála, keďže sa ich podujal ukázať v dobrej viere aj kolegyniam vo výrobe COCOMORE. Realita bola taká, že odborne na mieste samom takto zničené šaty videla aj iná osoba a potvrdila mu jeho odborné posúdenie a síce, že nejde o žiadnu skrytú vadu výrobku alebo o vadu materiálu alebo inú vadu, za ktorú by preukázateľne niesol zodpovednosť obchodník alebo výrobca. Pani spotrebiteľka zničila svoje šaty nosením a zatrhávala ich kabelkou - ramienkom, nakoľko nikde inde neboli zatiahnuté len na exponovaných miestach a to bez ďalšieho odborne posúdil aj účastník konania keď to uvidel a vybavil reklamáciu na mieste samom odôvodneným zamietnutím.

Účastník konania v odvolaní poukazuje na skutočnosť, že napriek uvedeným tvrdeniam SOI Trenčín účastníka konania neustále chytá za slovíčka a má tendenciu mu vsugerovať akési

protiprávne konanie a zachovávanie protiprávneho stavu, ktoré opiera o jeho údajné nedodržanie lehoty na vybavenie reklamácie. Účastník konania nerozumie k akému plynutiu malo a mohlo za uvedenej situácie reálne dôjsť. Za dobu 6 rokov podnikania v textíle nemal jedinú reklamáciu a vždy hľadel na klienta. Samotná pokuta 250,-EUR je zmatečná, udelená neoprávnené a hlavne je vidieť, že ľudia, ktorí udeľujú pokuty majú nereálny pohľad na podnikanie a represívna zložka pokuty je pre mnohých podnikateľov skôr likvidačná a nerieši v podstate nič. Má pocit, že prvoradý záujem správneho orgánu nie je zistiť objektívnu skutočnosť a pravdu a rekonštruovať vzniknutú situáciu z oboch strán a to aj za pochopenia okolností majúcich na riešenie záväzkový vzťah vplyv, ale že tu ide o plnenie tabuliek na vyberanie pokút. Účastník konania má za to, že SOI Trenčín nesprávne aplikovala znenie zákona č. 250/2007 Z. z. a súčasne aj Občianskeho zákonníka vzhľadom na priebeh jednoznačného skutkového stavu, ktorý si ešte aj nesprávne interpretovala ako aj okolností spočívajúcich v plynutí lehôt a to tak zákonných ako aj procesných v núdzovom stave SR. Na základe uvedeného účastník konania žiada odvolací orgán o zrušenie rozhodnutia SOI Trenčín.

Ku skutočnostiam uvedeným v odvolaní odvolací orgán uvádza, že reklamáciu účastník konania nevybavil žiadnym zákonným spôsobom do dňa 19.03.2020, čo bol posledný deň na vybavenie reklamácie v zákonnej lehote. V súvislosti s pandemickou situáciou, ktorá bola na Slovensku v marci 2020, odvolací orgán uvádza, že plynutie lehoty na vybavenie reklamácie nebolo prerušené alebo pozastavené a účastník konania bol povinný reklamáciu spotrebiteľa vybaviť v zákonnej lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie. Odvolací orgán k tomu ešte uvádza, že reklamácia spotrebiteľa nebola účastníkom konania vybavená ani v neskoršom období, keď pandemická situácia bola podstatne priaznivejšia.

Odvolací orgán nesúhlasí s tvrdením účastníka konania, že reklamáciu vybavil odôvodneným zamietnutím na základe odborného posúdenia a už vôbec nie s tvrdením, že účastník konania konal nad rámec zákona v prospech spotrebiteľky. Ako už bolo vyššie uvedené, v zmysle § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa *odborným posúdením písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“)*. Vyplývajú zisteného skutkového stavu v predmetnej právnej veci, reklamácia nebola vybavená odôvodneným zamietnutím na základe odborného posúdenia, ako to tvrdí účastník konania. Účastník konania bol na základe "Výzvy" zo dňa 26.08.2020, č. 1379/3/2020 vyzvaný na zaslanie všetkých dokumentov, písomností, prípadne emailových komunikácií týkajúcich sa predmetnej reklamácie. Účastník konania ani na základe tejto výzvy správneho orgánu nezaslal žiadne odborné posúdenie, na základe ktorého mala byť predmetná reklamácia zamietnutá, nezaslal ani žiadny dokument, písomnosť ani emailovú komunikáciu, na základe ktorej by bolo možné konštatovať, že reklamáciu vybavil odôvodneným zamietnutím na základe odborného posúdenia, resp. iným zákonným spôsobom vybavenia reklamácie.

K námietke účastníka konania, v súvislosti s tým že pani spotrebiteľke účastník konania napísal neformálne na blok „prevzaté na reklamáciu“, vyplývalo len a len z jeho osobnej súkromnej iniciatívy a snahy, odvolací orgán uvádza, že ako už bolo uvedené, v zmysle § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa je účastník konania ako predávajúcim je povinný spotrebiteľom uplatnenú reklamáciu vybaviť v zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, a to jedným zo zákonných spôsobov. Zo spotrebiteľom predloženého pokladničného dokladu č. 0029 vyplýva, že výrobok bol zakúpený dňa 27.11.2019 v prevádzkarni účastníka konania. Na pokladničnom doklade č. 0029 je pritom uvedená poznámka „18.2.2020 prevzala na reklamáciu“, k uplatneniu reklamácie zo strany spotrebiteľa teda došlo dňa 18.02.2020, pričom účastník konania ako predávajúci reklamáciu výrobku prijal a mal povinnosť vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, a to jedným zo zákonných spôsobov.

V danom prípade bola reklamácia uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy, predávajúci ju mohol vybaviť zamietnutím len na základe odborného posúdenia.

K námietke účastníka konania, že sankcia bola a aj je primárnym cieľom činnosti správneho orgánu, odvolací orgán uvádza, že pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 EUR. Samotný zákon pritom neumožňuje 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.

Na základe vyššie uvedených skutočností má odvolací orgán za to, že prvostupňový správny orgán predmetnú právnu vec správne právne posúdil keď konštatoval porušenie povinností vyplývajúcej z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Vyššie popísaným konaním účastníka konania došlo k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa, ktoré mu garantuje zákon o ochrane spotrebiteľa. Čo sa týka skutočností uvedených v odvolaní účastníka konania, odvolací orgán vyhodnotil tvrdenia účastníka konania ako právne bezpredmetné a subjektívne, ktoré ho nezbavujú zodpovednosti za kontrolou presne a spoľahlivo zistené porušenie zákona. 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, vo svojom rozhodnutí uviedol, ktoré skutočnosti boli podkladom pre rozhodnutie, akými úvahami bol vedený. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Odvolací orgán preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný a následne správne právne posúdený. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci odvolací orgán nezistil dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia.

Podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak“.*

Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„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 zastáva názor, že v predmetnom prípade nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu, spôsob a následky porušenia zákazu vzhľadom na to, že účastník konania nevybavil reklamáciu v lehote 30 dní od jej uplatnenia. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je riadne oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. Uvedeným konaním je dotknuté právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím je zároveň marený účel zákona o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v ustanovení § 3, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil to, že predávajúci nevybavil reklamáciu riadne, v súlade so zákonom a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva, následkom čoho spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona. Nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej lehote bolo porušené právo spotrebiteľa na riadne a včasné vybavenie reklamácie.

Odvolací orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol aj na skutočnosť, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia povinnosti splnený. Nedodržanie lehoty na vybavenie reklamácie považuje odvolací orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo poškodiť spotrebiteľa vo forme majetkovej ujmy. Spotrebiteľ pri kúpe výrobku 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.

Z hľadiska času trvania protiprávneho konania odvolací orgán prihliadol na skutočnosť, že od uplatnenia reklamácie (18.02.2020) uplynula dostatočne dlhá doba na zákonné vybavenie reklamácie, no predávajúci k vybaveniu reklamácie v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa nepristúpil. Účastník konania správne orgánu nepredložil žiadny dôkaz o tom, že predmetnú reklamáciu vybavil zákonným spôsobom, a to ani do času vydania tohto rozhodnutia.

Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán taktiež do úvahy, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na ochranu ekonomických záujmov, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý.

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

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia odvolací orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal do úvahy, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku konania zo strany účastníka konania, pričom ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky pri svojej podnikateľskej činnosti, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne. Vzhľadom na objektívnu zodpovednosť účastníka konania nie

je podstatný úmysel účastníka konania, zavinenie sa v tomto prípade neskúma, t. j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky bez ohľadu na zavinenie.

Prvostupňový správny orgán postupoval správne, keď prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute. Pri ukladaní pokuty je nutné prihliadať i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. 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. 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.

Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zrušenie, či zmenu uloženej sankcie. Odvolací orgán má za to, že pokuta uložená správnym orgánom je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

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

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/0470/99/2019**

Dňa : **01.02.2023**

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 – **EVE TN, s.r.o., sídlo: Hviezdová 1, 911 01 Trenčín, IČO: 36 334 391**, kontrola internetového obchodu www.evetn.sk začatá dňa 19.02.2019 a ukončená dňa 17.05.2019 v prevádzkarni EVE TN, s.r.o., Hviezdová 1, Trenčín, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, č. P/0182/03/2019 zo dňa 30.09.2019, ktorým bola podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov uložená peňažná pokuta vo výške **700,- EUR, slovom: sedemsto eur**, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b), § 4 ods. 2 písm. c) vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie § 3 ods. 1 písm. h), písm. l) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

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

účastníkovi konania: **EVE TN, s.r.o., sídlo: Hviezdová 1, 911 01 Trenčín, IČO: 36 334 391**, kontrola internetového obchodu www.evetn.sk začatá dňa 19.02.2019 a ukončená dňa 17.05.2019 v prevádzkarni EVE TN, s.r.o., Hviezdová 1, Trenčín,

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 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.“) – podľa 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 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, keď na stránke internetového obchodu www.evetn.sk sa ku dňu kontroly 19.02.2019 formulár na odstúpenie od zmluvy v žiadnej forme nenachádzal a predmetný formulár nebol poskytnutý ani po vykonaní objednávky č. 150 zo dňa 08.02.2019;*
- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z.** – podľa 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, poučenie*

o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, keď na stránke internetového obchodu www.evetn.sk sa ku dňu kontroly dňa 19.02.2019, (kedy boli odobraté aktuálne Obchodné podmienky), poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „OZ“)) nenachádzalo;

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.** – podľa ktorého je *predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavreť na diaľku alebo zmluvy uzavreť 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.evetn.sk sa ku dňu kontroly 19.02.2019, (kedy boli odobraté aktuálne Obchodné podmienky), predmetný odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov žiadnym spôsobom nenachádzal;*

u k l a d á

podľa § 15 ods. 2 písm. b) vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z. peňažnú pokutu vo výške **300,- EUR, slovom: tristo eur.** Uloženú pokutu je účastník konania povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS:01820319.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – EVE TN, s.r.o. - peňažnú pokutu vo výške 700,- €, pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b), § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 3 ods. 1 písm. h), písm. l) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.

Za účelom kontroly internetového obchodu www.evetn.sk bola dňa 08.02.2019 vykonaná fiktívna objednávka č. 150 v celkovej hodnote 24,- €. Predmetom objednávky č. 150 bola: 1 ks Deky biela v hodnote 18,- € a 1 ks Obliečka HELLO KITTY v hodnote 6,- €. Po vykonaní objednávky prišiel na e-mailovú adresu automaticky vygenerovaný e-mail s potvrdením prijatia objednávky. Do dňa 13.02.2019 predávajúci žiadnym spôsobom neinformoval inšpektorov SOI, ktorí vystupovali v pozícii spotrebiteľov, o stave objednávky. Dňa 13.02.2019 bol predávajúcemu zaslaný e-mail ohľadom stavu objednávky. Predávajúci odpovedal dňa 13.02.2019, že objednaný tovar nemá v ponuke, a že môže poskytnúť iný druh deky a obliečky v inom sfarbení a za inú cenu – deka v hodnote 20,- € a obliečka v hodnote 7,- €. Inšpektori SOI súhlasili s navrhnutou alternatívou objednávky a dohodli sa na osobnom odbere v kamennej prevádzkarni na adrese Hviezdosvá 1, Trenčín. Realizáciou fiktívnej objednávky bolo jednoznačne preukázané, že internetový obchod www.evetn.sk, ktorý prevádzkuje účastník konania, je funkčný.

Inšpektormi SOI bola dňa 19.02.2019 začatá kontrola internetového obchodu www.evetn.sk, ktorá bola ukončená dňa 17.05.2019 v prevádzkarni EVE TN, s.r.o., Hviezdosvá 1, Trenčín.

Predmetnou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; porušil zákaz upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa; porušil zákaz používať neprijateľné podmienky 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 poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 OZ); 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: „*Odvolaací orgán preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady odstráni.*“ Podľa ods. 2 uvedeného ust. „*Ak sú pre to dôvody, odvolaací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.*“

Odvolaací orgán preskúmal napadnuté rozhodnutie č. P/0182/03/2019 zo dňa 30.09.2019, ako aj konanie, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, pričom zistil dôvod na jeho zmenu. Odvolaací správny orgán 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 ustanovenie § 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 „*pravá 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 páchatel'a priaznivejší*“, odvolaací 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.

Odvolaací správny orgán vyzval účastníka konania listom zo dňa 14.12.2020 na preukázanie odstránenia zistených porušení ustanovení § 4 ods. 2 písm. a), § 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 odpovedal e-mailom zo dňa 31.12.2020, doručeným správnomu orgánu dňa 31.12.2020, (a zároveň totožným listom zo dňa

31.12.2020, doručeným správne mu orgánu dňa 05.01.2021), z ktorého vyplýva a je preukázané, že účastník konania zrušil predmetný e-shop. Preukázaným zrušením predmetného internetového obchodu www.evetn.sk, považuje odvolací správny orgán zistené porušenie ustanovení § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b) a § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa za odstránené.

Z vyššie uvedeného dôvodu, s prihliadnutím na novelizované ustanovenie § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, odvolací správny orgán pristúpil k zmene rozhodnutia správneho orgánu prvého stupňa, keď vypustil zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. Vykonaná zmena však nezakladá dôvod na zbavenie sa zodpovednosti účastníka konania za porušenie zákona č. 102/2014 Z. z., nemá vplyv na spoľahlivo zistený skutkový stav, nakoľko protiprávny skutkový stav zistený predmetnou kontrolou zostal v plnej miere zachovaný. Nakoľko uvedenou zmenou rozhodnutia došlo v predmetnom prípade k upusteniu od sankcionovania povinností vyplývajúcich z § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b) a § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, odvolací orgán pristúpil aj k primeranej zmene výšky postihu, a to tak ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

Povinnosťou účastníka konania bolo 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: poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; oznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 OZ); 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.

Inšpektormi SOI bola dňa 19.02.2019 začatá kontrola internetového obchodu www.evetn.sk, ktorá bola ukončená dňa 17.05.2019 v prevádzkarni EVE TN, s.r.o., Hviezdo vá 1, Trenčín. Dňa 19.02.2019, t. j. v deň začatia kontroly, inšpektori SOI odobrali údaje z podstránky: Kontaktujte nás, Objednať, Reklamačný poriadok a Obchodné podmienky internetového obchodu www.evetn.sk, ktoré posúdil právny odbor Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj. Výsledky tohto posúdenia boli zosumarizované a účastníkovi konania oznámené pri kontrole dňa 17.05.2019. 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 bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci na webovom sídle internetového obchodu www.evetn.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. l) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., a to:

- neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.;
- poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 OZ);
- neposkytol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Za zistené nedostatky účastník konania ako predávajúci, v zmysle ustanovenia § 1 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., v plnom rozsahu zodpovedá.

Účastník konania v podanom odvolaní uviedol, že výška pokuty nie je primeraná. E-shop bol otvorený v druhej polovici roka 2015, za celé obdobie fungoval skôr v teoretickej rovine a celková tržba za celé obdobie jeho existencie nedosiahla výšku pokuty. Vzhľadom na to, že e-shop sa od začiatku neosvedčil, účastník konania sa ho rozhodol zrušiť, avšak pre nedostatok času bolo zrušenie odkladané a účastník konania sa nestíhal venovať úprave predpisov a novelizácii zákonov. Účastník konania žiada o odpustenie pokuty, k reálnemu činu nikdy nedošlo a e-shop bol obratom zrušený. Účastník konania verí, že cieľom SOI je aj metodické usmerňovanie za neúmyselne vzniknuté chyby. Účastník konania tiež poukazuje na to, že nedostatky boli po upozornení odstránené a pokutu nepovažuje za spravodlivú a primeranú.

Odvolací správny orgán zároveň listom zo dňa 12.11.2021 označeným ako „*Žiadosť o vyjadrenie k oznámeniu*“ informoval účastníka konania o skutočnosti, že vzhľadom na vypustenie porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa, nebude sankcia uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ale sankcia bude uložená podľa ustanovenia § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. a taktiež požiadal o vyjadrenie sa k uvedenej skutočnosti. Účastník konania na predmetnú žiadosť odpovedal listom, doručeným odvolaciemu správne orgánu dňa 19.11.2021, pričom uviedol, že e-shop bol otvorený v polovici roka 2015, za celé obdobie fungoval skôr v teoretickej rovine a celková tržba za celé obdobie jeho existencie nedosiahla výšku pokuty uloženej prvostupňovým rozhodnutím. Účastník konania tiež uviedol, že e-shop sa od začiatku neosvedčil, preto sa rozhodol ho zrušiť, pre veľa práce v obchode reálne zrušenie odkladal a nestíhal venovať pozornosť úprave predpisov a novelizácii zákonov. Účastník konania má malú predajňu a nemá prostriedky na platenie profesionálneho zriaďovateľa e-shopu a na platenie právnik, čoho dôkazom je aj skutočnosť, že ani počas COVID obdobia si e-shop nezriadil, a to i napriek tomu, že predajne mali veľmi obmedzený režim a e-shop by veľmi pomohol. Účastník konania prosí o odpustenie pokuty, nakoľko k reálnemu činu nikdy nedošlo a výška pokuty je pre malý obchod neprimeraná. E-shop bol obratom zrušený, takže pokuta nemôže plniť represívnu, ako ani preventívnu funkciu, nakoľko zrušením e-shopu zanikli aj sporné pokyny. Účastník konania verí, že cieľom SOI nie sú len finančné pokuty, ale aj metodické usmerňovanie, to znamená usmernenie za neúmyselne vzniknuté chyby, ktoré boli okamžite po upozornení odstránené, takže trest vo forme pokuty sa nedá považovať za spravodlivý a primeraný.

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

Podľa § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z. „*predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa*

odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu.“

Podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. „predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavreť na diaľku alebo zmluvy uzavreť 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 č. 102/2014 Z. z.

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

Účastník konania zistené nedostatky nepopiera, uvedomuje si svoju zodpovednosť za porušenie zákona. Odvolací orgán poznamenáva, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania v prvom rade sankcionuje za porušenie povinností vyplývajúcich zo 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 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.

Odvolačný správny orgán dodáva, že napriek skutočnosti, že účastník konania preukázal, že zistené porušenie zákona č. 102/2014 Z. z. odstránil, odvolací správny orgán nemohol na uvedené odstránenie porušenia prihliadnuť, nakoľko podľa ustanovenia § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z., správny orgán uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. b) pokutu od 200 do 10 000 eur. Odvolací orgán zároveň uvádza, že nemožno prihliadnuť na tvrdenia účastníka konania, že z dôvodu zrušenia e-shopu pokuta nemá represívny ani preventívny charakter, nakoľko zanikli sporné ustanovenia, pretože účastník konania je v prvom rade sankcionovaný za porušenia zákona zistené v čase kontroly, to znamená v čase, kedy k porušeniu povinností jednoznačne došlo.

Odvolačný správny orgán zároveň uvádza, že účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona č. 102/2014 Z. z. Odvolací orgán poukazuje na to, že účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie alebo iné okolnosti danej veci; zodpovedá za protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia 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.

Nakoľko k porušeniu zákona č. 102/2014 Z. z. došlo, bol odvolací správny orgán povinný uložiť účastníkovi konania pokutu za zistené porušenia. Odvolací orgán zastáva názor, že pri určovaní výšky pokuty zohľadnil okolnosti daného prípadu, ako aj dôvody zistených porušení, výšku postihu preto pokladá vzhľadom na skutkové zistenia za primeranú. Je potrebné uviesť,

že pri kontrole SOI bolo zistené zo strany predávajúceho porušenie povinností vzťahujúcich sa k informáciám, ktoré by mali byť v každom prípade súladné so zákonom. Odvolací správny orgán uvádza, že na základe správnej úvahy, po zohľadnení porušených povinností, sankciu uložil pri spodnej hranici zákonnej sadzby, ktorú zákon č. 102/2014 Z. z. stanovuje správne orgánu uložiť pri zistení daných nedostatkov.

Čo sa týka výšky pokuty, samotný zákon č. 102/2014 Z. z. pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. Podľa 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 č. 102/2014 Z. z., z čoho vyplýva, že prvostupňový správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť.

Na základe všetkých uvedených skutočností odvolací orgán pokladá skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú, a teda nezistil v odvolacom konaní dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje odvolací správny orgán postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný.

Podľa § 15 ods. 1 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. „*správneho deliktu sa dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 3 ods. 1, § 4 ods. 1, 5 až 8, § 5 ods. 1 alebo ods. 2, § 8 ods. 4 alebo § 9 ods. 4.*“

Podľa § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. „*orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa odseku 1 písm. b) pokutu od 200 do 10 000 eur.*“

Podľa § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. „*pri určení výšky pokuty sa prihliada na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy.*“

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 nevyhnutné pre zváženie uzatvorenia zmluvy na diaľku. Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že nebolo rešpektované právo spotrebiteľa na úplné informácie pred uzavretím zmluvy na diaľku, (účastník konania pred uzavretím zmluvy na diaľku neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; neposkytol poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 OZ); neposkytol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu). Neposkytnutie formulára na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľovi môže mať za následok, že spotrebiteľ v dôsledku nevedomosti nevyužije jedno zo svojich zákonom priznaných práv, a to právo odstúpiť od zmluvy napriek tomu, že s výrobkom nebude spokojný. Orgán dozoru prihliadol pri rozhodovaní aj na skutočnosť, že spotrebiteľ v dôsledku neuvedenia informácií obsiahnutých v ustanoveniach § 622 a § 623 OZ nemá vedomosť o tom, aké má práva zo zodpovednosti za vady v závislosti od charakteru (odstrániteľná/neodstrániteľná vada), resp. počtu odstrániteľných väd, čo môže viesť k značnej svojvôli predávajúceho určovať spôsob vybavenia reklamácie i v prípade, keď podľa zákona právo voľby patrí práve spotrebiteľovi. Následkom absencie odkazu na platformu alternatívneho riešenia sporov 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 uvedených porušení spotrebiteľ nemusí riadne uplatniť svoje práva, ktoré mu vyplývajú priamo zo zákona, resp. tieto môže uplatniť nesprávne. Predávajúci nesie objektívnu zodpovednosť za zistené nedostatky.

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. Zo strany dozorného orgánu neboli zistení spotrebiteľa, ktorým by boli upreté práva v dôsledku neposkytnutia, resp. poskytnutia neúplných informácií o vyššie uvedených skutočnostiach, čo bolo tiež zohľadnené pri určovaní výšky postihu.

Zároveň bolo prihliadnuté aj na to, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona č. 102/2014 Z. z. Správny orgán pri určení výšky pokuty postupoval v súlade so zákonom stanovenými kritériami v zmysle ustanovenia § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., pričom pokutu uložil pri spodnej hranici zákonom stanovenej sadzby v zmysle ustanovenia § 15 ods. 2 písm. b) uvedeného zákona v súlade s princípom, keď sa od uloženej pokuty očakáva nielen represívno-výchovný, ale aj preventívny účinok. Odvolací orgán považuje takto uloženú pokutu za primeranú a zodpovedajúcu zistenému skutkovému stavu veci a charakteru protiprávneho konania. Pokuta bola teda správnym orgánom uložená odôvodnene, v adekvátnej výške. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán v odvolacom konaní nezistil.

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 výrokovej časti tohto rozhodnutia.

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

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave
Bajkalská 21/A, P.O. BOX 29, 827 99 Bratislava 27

Číslo: SK/0053/99/2022

Dňa: 12.01.2023

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 – **Milan Šoltýs – MARM, Okružná 1611/97, 064 01 Stará Ľubovňa, IČO: 10 771 212**, kontrola vykonaná dňa 21.01.2022 v prevádzkarni Hodinárstvo, Levočská 1508/2A, 064 01 Stará Ľubovňa, zameraná na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 503/21, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, č. P/0011/07/22 zo dňa 24.02.2022, 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 **200,- EUR, slovom: dvesto eur**, pre porušenie **§ 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, 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: **Milan Šlotýs – MARM, Okružná 1611/97, 064 01 Stará Ľubovňa, IČO: 10 771 212**, kontrola vykonaná dňa 21.01.2022 v prevádzkarni Hodinárstvo, Levočská 1508/2A, 064 01 Stará Ľubovňa, zameraná na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 503/21

pre porušenie zákazu podľa **§ 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva, okrem iných, právo na informácie, keď vykonanou kontrolou pri šetrení spotrebiteľského podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. 503/21 bolo zistené, že účastník konania v rozpore s § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej v texte len „OZ“), podľa ktorého ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, vydal spotrebiteľovi Doklad o prijatí objednávky na výrobok - náramkové hodinky Fossil CH2558 zo dňa 08.03.2021, t. j. písomné potvrdenie o prevzatí objednávky - oprave hodínok, v ktorom chýbali údaje o cene za vykonanie diela - oprave hodínok a čase jeho zhotovenia, pričom k oprave veci nedošlo na počkanie, čím bolo spotrebiteľovi upreté právo na informácie zistené pri výkone kontroly zo dňa 21.01.2022, vykonanej inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, zameranej na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 503/21

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa peňažnú pokutu vo výške **200,- EUR, slovom: dvesto 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: 00110722.

Odôvodnenie:

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Milan Šoltýs - MARM – peňažnú pokutu vo výške 200,- €, pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“), z dôvodu porušenia zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov, keď vykonanou kontrolou zameranou na prešetrenie spotrebiteľského podnetu, evidovaného pod č. 503/21 bolo zistené, že účastník konania v rozpore s § 632 OZ vydal spotrebiteľovi Doklad o prijatí objednávky na výrobok - náramkové hodinky Fossil CH2558 zo dňa 08.03.2021, t. j. písomné potvrdenie o prevzatí objednávky - oprave hodínok, v ktorom chýbali údaje o cene za vykonanie diela - oprave hodínok a čase jeho zhotovenia, pričom k oprave veci nedošlo na počkanie.

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

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

Odvolací orgán preskúmal napadnuté rozhodnutie č. P/0011/07/22 zo dňa 24.02.2022, ako aj konanie, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, pričom zistil dôvod na jeho zmenu. Odvolací orgán po preskúmaní predmetnej právnej veci zistil, že skutkový stav bol správne zistený a zaznamenaný, avšak vo výroku prvostupňového rozhodnutia, ako aj v príslušnej časti odôvodnenia, došlo k nesprávnej právnej kvalifikácii zisteného porušenia zákazu upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, konkrétne práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, pričom správne malo byť uvedené, že došlo k porušeniu práva spotrebiteľa na informácie, nakoľko porušenie ekonomických záujmov spotrebiteľa v príčinnej súvislosti so zisteným nedostatkom v danom prípade nebolo preukázané. Odvolací orgán po preskúmaní napadnutého rozhodnutia zároveň zistil, že vo výroku napadnutého rozhodnutia došlo k zrejmej chybe v písaní dátumu vykonania kontroly (21.01.2021), keď prvostupňový správny orgán nesprávne uviedol rok „2021“, pričom správne mal byť uvedený rok „2022“. Odvolací orgán taktiež vo výrokovej časti napadnutého rozhodnutia, ako aj v príslušnej časti odôvodnenia konkretizoval dielo – (oprava hodínok).

Na základe uvedených skutočností odvolací orgán vo výrokovej časti a v príslušnej časti odôvodnenia prvostupňového rozhodnutia vykonal zmenu spočívajúcu v oprave nesprávne uvedenej právnej kvalifikácie zisteného porušenia zákazu upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z., konkrétne práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, na správnu právnu kvalifikáciu, a to porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z., konkrétne právo na informácie. Zároveň odvolací orgán opravil nesprávne uvedený dátum vykonania kontroly (21.01.2021) na správny dátum 21.01.2022 a konkretizoval dielo (oprava hodínok).

Na základe uvedených skutočností odvolací orgán listom zo dňa 16.06.2022, č. SK/0053/99/2022 účastníkovi konania zaslal list „Upovedomenie o vykonanej zmene“ prostredníctvom portálu www.slovensko.sk. Tento list bol účastníkovi konania doručený dňa 17.06.2022. V uvedenom liste odvolací orgán účastníkovi konania oznámil, že v predmetnej právnej veci bude prvostupňové správne rozhodnutie č. P/0011/07/22 zo dňa 24.02.2022 zmenené tak, ako je vyššie uvedené. 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 tohto upovedomenia. Účastníkovi bolo oznámené, že po uplynutí vyššie uvedenej lehoty na vyjadrenie bude vydané rozhodnutie vo veci. Účastník konania sa k týmto zmenám vyjadril listom zo dňa 20.06.2022, ktorý bol na odvolací orgán doručený dňa 20.06.2022.

Vykonané zmeny nemajú vplyv na spoľahlivo zistený skutkový stav, ani na výšku uloženej sankcie a nezakladajú dôvod na zbavenie sa zodpovednosti účastníka konania za porušenie zákona, nakoľko protiprávny skutkový stav zistený predmetnou kontrolou zostal v plnej miere zachovaný. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

Povinnosťou účastníka konania bolo vydať spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky – oprave hodínok, v ktorom sú (okrem ostatných údajov uvedených v § 632 OZ) uvedené údaje o cene za vykonanie diela a čase jeho zhotovenia, čo účastník konania porušil.

Vykonanou kontrolou dňa 21.01.2022, zameranou na prešetrovanie písomného podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. 503/21 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona, v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva, okrem iných právo na informácie, keď vykonanou kontrolou pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného správnym orgánom pod č. 503/21 bolo zistené, že účastník konania v rozpore s § 632 OZ, podľa ktorého ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, vydal spotrebiteľovi Doklad o prijatí objednávky na výrobok - náramkové hodinky Fossil CH2558 zo dňa 08.03.2021, t.j. písomné potvrdenie o prevzatí objednávky - oprave hodínok, v ktorom chýbali údaje o cene za vykonanie diela a čase jeho zhotovenia, pričom k oprave veci nedošlo na počkanie, čím bolo spotrebiteľovi upreté právo na informácie.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 250/2007 Z. z., citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle § 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.

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

V odvolaní doručenom na prvostupňový správny orgán dňa 10.03.2022 účastník konania uviedol, že pani S. L. priniesla hodinky na opravu dňa 08.03.2021. Na doklade je jasne popísaná vada hodinky, výmena skla, vodotesnosť, vypadnuté sekundové ručičky, vypadnuté čísla. Účastník konania spotrebiteľke povedal, že sa nedá napísať cena a dátum zhotovenia, nakoľko nevie čo bude vo vnútri. Zákazníčka s tým súhlasila a podpísala doklad, že súhlasí. Účastník konania poukazuje na ustanovení § 637 ods. 1 OZ, v zmysle ktorého ak má objednávateľom dodaný materiál nedostatky, ktoré bránia riadnemu vyhotoveniu diela, zhotoviteľ je povinný na to objednávateľa bez zbytočného odkladu upozorniť. Rovnakú povinnosť má zhotoviteľ aj vtedy, ak objednávateľ žiada, aby bolo dielo vykonané podľa pokynov, ktoré sú nevhodné. Účastník konania má za to, že aj ústny súhlas má byť platný, lebo jej neboli upreté ekonomické záujmy, čo svedčí, že súhlasila s opravou, cenou a prišla si ich aj vyzdvihnúť. Práca jej ani nebola účtovaná. Spotrebiteľ má opravené hodinky za smiešnu cenu a účastník konania ako zhotoviteľ je stratový už pri oprave a ešte je potrebné zaplatiť pokutu. Pokutu považuje za veľmi vysokú za to, že urobil zákazníkovi službu za polovičnú cenu.

Odvolací orgán prihliadol i na vyjadrenie účastníka konania zo dňa 01.02.2022 k oznámeniu o začatí správneho konania (účastníkom konania bolo toto jeho vyjadrenie nazvané ako "Odvolanie"). V uvedenom vyjadrení zo dňa 01.02.2022 uviedol, že pani S. L. priniesla hodinky na opravu dňa 08.03.2021. Hodinky boli nefunkčné a chcela vymeniť sklo. Pri vypisovaní dokladu k oprave účastník konania zistil aj ďalšie skutočnosti, čo je popísané

na doklade. Hodinky mali vypadnuté ručičky, vypadnuté čísla a značne zdevastované. Účastník konania povedal, že nevie určiť cenu, nakoľko ručičky a čísla nevypadnú pohybom ruky, musel byť na hodinkách silný náraz, nevie čo bude vnútri, keď sa otvoria. Keď otvoril hodinky, zistil, že je odbitý strojček a že sa musí nejako upevniť. Spotrebiteľka s tým súhlasila, že zavolá a bude sa informovať o cene, čo aj urobila, súhlasila a na tom základe sa hodinky aj urobili. Cena a čas zhotovenia neboli na doklade napísané preto, že nedokázal ohodnotiť stav hodiniiek, rozsah poškodenia

Následne, po doručení "Upovedomenia o vykonanej zmene" účastníkovi konania, účastník konania zaslal na odvolací správny orgán "Doplnenie a vyjadrení sa ku skutočnosti pre odvolací orgán SOI" zo dňa 20.06.2022, v ktorom uviedol, že absolútne nesúhlasí, že došlo k upieraniu práva spotrebiteľa na informácie, nakoľko hodinky priniesla a bol s ňou neustále v telefonickom kontakte a riešili opravu hodiniiek aj sumu dojednali telefonicky. Na hodinkách FOSSIL potrebovala výmenu baterky s vodotesnosťou, vypadnutá sekundová ručička na stopkách, vypadnuté čísla, odbitý strojček a výmena hrubého skla za cenu 49,90 eur. Účastník konania poukazuje na nutnosť porovnania si ceny s opravou hodín v Bratislave. Nemôže pochopiť, prečo nekontaktuje správny orgán pani L. a nech povie skutočnú pravdu, nakoľko mala informácie o stave hodiniiek, v akom sú zdevastovanom stave a aj o cene za opravu. Pani L. si hodinky priniesla a aj si po hodinky prišla. Telefonický dohovor je informácia pre zákazníka a nebolo porušené právo na informáciu.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zrušenie rozhodnutia a ani na prehodnotenie výšky uloženej pokuty. Čo sa týka skutočností uvedených v odvolaní účastníka konania, odvolací orgán vyhodnotil tvrdenia účastníka konania ako právne irelevantné a subjektívne, ktoré ho nezbavujú zodpovednosti za kontrolou presne a spoľahlivo zistené porušenie zákona. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania za porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., konkrétne za porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi právo na informácie. 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.

Odvolací orgán nesúhlasí s názorom účastníka konania, ktorý v odvolaní uviedol, že telefonický dohovor je informácia pre zákazníka a preto nebolo porušené právo na informácie. Odvolací správny orgán zároveň zdôrazňuje, že ustanovenie § 632 OZ má kogentný charakter a neumožňuje zmluvným stranám odlišnú formu, než aká je taxatívne predpísaná. Z ustanovenia § 632 OZ jednoznačne vyplýva, že zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky, pričom musí obsahovať označenie predmetu diela, rozsah, akosť, cenu za vykonanie a čas jeho zhotovenia. Občiansky zákonník stanovuje taxatívnym spôsobom náležitosti v potvrdení o prevzatí objednávky, ktoré musia byť v ňom uvedené pre právnu istotu ako aj pre to, aby spotrebiteľovi boli zrejmé všetky skutočnosti a informácie, ktoré sa budú realizovať v súvislosti s jeho objednávkou. Na základe uvedeného možno jednoznačne konštatovať, že v predmetnej právnej veci nebolo postačujúce vydať "Doklad o prijatí objednávky" bez uvedenia ceny za vykonanie diela a čase jeho zhotovenia. Ustanovenie § 637 ods. 1 OZ, na ktoré účastník konania poukazuje vo svojom odvolaní, nie je okolnosťou, ktorá by zbavovala účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok.

Občiansky zákonník striktné predpisuje písomnú formu s uvedením všetkých taxatívne stanovených náležitostí. Je to z dôvodu, že ústne dohovory sa nedajú objektívne kontrolovať

a z toho dôvodu môže zo strany jednej alebo druhej zmluvnej strany dôjsť k dezinterpretácii dohodnutých podmienok. Nevystavením potvrdenia môže dôjsť aj k situácii, že spotrebiteľ vopred nevie, koľko ho bude daná oprava stáť, resp. či nedôjde k zmene ceny jednostranne zo strany predávajúceho už pri prevzatí veci a spotrebiteľ nebude disponovať dokladom, ktorým by vedel preukázať pôvodne dohodnutú cenu, čoho priamym dôsledkom by mohlo byť aj ekonomické poškodenia samotného spotrebiteľa. 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 vo svojej prevádzkarni jeho dodržiavanie, rovnako aj zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby sa riadili zákonom pri výkone svojej činnosti. Odvolací orgán k uvedenému taktiež uvádza, že účastník konania nepredložil na podporu svojich tvrdení žiadny nový dôkaz, ktorý by mal na vyhodnotenie zisteného skutkového stavu relevantný vplyv. Naďalej poukazoval iba na subjektívne tvrdenia bez ich právne relevantnej verifikácie. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa zistil všetky skutočnosti dôležité pre rozhodnutie. Taktiež je podľa odvolacieho správneho orgánu zrejmé, že správny orgán presne a úplne zistil skutočný stav veci, nakoľko vykonal všetky zisťovania potrebné na objasnenie rozhodujúcich okolností a pre posúdenie veci a zároveň zabezpečil, aby skutkové zistenia odvodené z vykonaných zisťovaní čo najviac zodpovedali skutočnosti.

Odvolací orgán poznamenáva, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania sankcionuje za porušenie povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa. K naplneniu skutkovej podstaty tohto správneho deliktu stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa. Treba však zdôrazniť, že poškodením spotrebiteľa zo strany účastníka konania je už aj samotné zníženie rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja, či poskytovania služieb.

Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zníženie výšky postihu, resp. na zrušenie uloženej sankcie. Odvolací orgán zastáva názor, že pokuta bola uložená v rámci stanovených kritérií, v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400 eur. V zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., 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. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia splňala aj represívnu zložku, musí byť citelná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citelná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zisteným nedostatkom do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Vzhľadom na uvedené skutočnosti s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zisteným nedostatkom. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

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

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur, 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.

Odvolací orgán má za to, že v danom konaní správny orgán spoľahlivo zistil skutkový stav, výrok rozhodnutia dostatočne odôvodnil a pri vydávaní rozhodnutia postupoval v súlade s § 46 Správneho poriadku, v zmysle ktorého rozhodnutie musí byť v súlade so zákonmi a ostatnými právnymi predpismi, musí ho vydať orgán na to príslušný, musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného skutkového stavu a musí obsahovať predpísané náležitosti; v súlade s § 47 ods. 2 cit. zákona, nakoľko výrok obsahuje náležitosti predpokladané zákonom vrátane opisu skutku a určenia miesta a času zistenia nedostatku, ktoré zabezpečujú nezameniteľnosť skutku s iným skutkom, ako aj v súlade s § 47 ods. 3 cit. zákona, keď v odôvodnení napadnutého rozhodnutia správny orgán uviedol, ktoré skutočnosti boli podkladom na rozhodnutie, akými úvahami bol vedený pri hodnotení dôkazov a ako použil správnu úvahu pri hodnotení právnych predpisov, na základe ktorých rozhodoval.

Na základe hore uvedených skutočností odvolací orgán pokladá skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú. Účastník konania preto plne zodpovedá za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly SOI, a to bez ohľadu na dôvody a skutočnosti, ktoré uviedol vo svojom odvolaní. Nakoľko porušenie povinnosti bolo zo strany správneho orgánu spoľahlivo preukázané, správny orgán si splnil svoju zákonnú povinnosť, keď účastníkovi konania uložil pokutu v zákonom stanovenom rozsahu.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 zákona.

Podľa § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. má každý spotrebiteľ právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, *informácie*, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv 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 povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.*“

Pri určení výšky pokuty prvostupňová správny orgán správne prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu a povinností, spôsob a následky porušenia zákazu, vzhľadom na porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona, t. j. právo na informácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Pod riadnym predajom výrobku alebo poskytnutím služby sa rozumie činnosť predávajúceho v súlade so zmluvne dohodnutými podmienkami alebo v súlade so zákonnými podmienkami. Účastník konania mal vzhľadom na charakter služby rešpektovať úpravu vyplývajúcu z § 632 Občianskeho zákonníka. Písomné vyhotovenie objednávky obsahuje všetky dôležité údaje potrebné pre spotrebiteľa, o ktoré sa spotrebiteľ môže oprieť v prípade sporov s predávajúcim pri vyhotovovaní diela, ale aj následne v štádiu uplatňovania si zodpovednosti voči predávajúcemu za kvalitu diela. Nesplnenie tejto povinnosti zhotoviteľa môže na škodu objednávateľa spôsobiť jeho dôkaznú núdzu o čase vykonania opravy či výške ceny opravy.

Odvolací orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinnosti zo strany účastníka konania, ako predávajúceho, bolo spoľahlivo preukázané. Odvolací orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah zistených nedostatkov, 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 správny orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne.

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

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.

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

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