

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

Číslo : SK/0039/99/2021

Dňa : 29.06.2023

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 – Petra Krajčíková, miesto podnikania: Južná ulica 2599/9, 915 01 Nové Mesto nad Váhom, IČO: 51 475 375, kontrola vykonaná dňa 04.08.2020 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, č. P/0033/03/2020 zo dňa 11.05.2021, 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 350,- EUR, slovom: tristopäťdesiat eur, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. b), § 4 ods. 2 písm. c), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 2, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. f) a § 16 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

napadnuté rozhodnutie vo výrokovej časti m e n í tak, že:

znenie výroku:

„... pre porušenie zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi právo podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého má okrem iných každý spotrebiteľ právo na informácie, nakoľko účastník konania uzatvoril so spotrebiteľom M. H. ...“,

nahrádza znením:

„... pre porušenie zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi právo podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého má okrem iného každý spotrebiteľ právo na informácie, nakoľko účastník konania uzatvoril so spotrebiteľom M. M. ...“,

znenie výroku:

„... pre porušenie zákazu predávajúceho používať neprijateľné zmluvné podmienky, nakoľko v článku 9 Zmluvy o dielo uzatvorenej medzi spotrebiteľom M. H. ...“,

nahrádza znením:

„... pre porušenie zákazu predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko v článku 9. Zmluvy o dielo uzatvorenej medzi spotrebiteľom M. M. ...“,

znenie výroku:

„... pre porušenie zákazu predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania, ..., nakoľko prešetrením spotrebiteľského podania č. 351/2020 spotrebiteľa M. H. ...“,

nahrádza znením:

„... pre porušenie zákazu predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania, ..., nakoľko prešetrením spotrebiteľského podania č. 351/2020 spotrebiteľa M. M. ...“,

a

pre porušenie zákazu predávajúceho podľa § 4 ods. 2 písm. b), § 4 ods. 2 písm. c), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 2, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. f) 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 a pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov sa účastníkovi konania – Petra Krajčíková, miesto podnikania: Južná ulica 2599/9, 915 01 Nové Mesto nad Váhom, IČO: 51 475 375, kontrola vykonaná dňa 04.08.2020 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín, 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 ukladá peňažná pokuta vo výške 350,- EUR, slovom: tristopäťdesiat 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: 00330320.

Ostatná časť výroku ostáva bez zmeny.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Petra Krajčíková – peňažnú pokutu vo výške 350,- €, pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. b), § 4 ods. 2 písm. c), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 2, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. f) 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 povinnosti vyplývajúcej z § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 04.08.2020 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín, za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 351/2020 zistené, že účastník konania porušil zákaz upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, konkrétne porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na informácie; porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania; porušil povinnosť vydať spotrebiteľovi doklad o poskytnutí služby.

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

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

Odvolací orgán preskúmal napadnuté rozhodnutie č. P/0033/03/2020 zo dňa 11.05.2021, ako aj konanie, ktoré mu predchádzalo, pričom zistil dôvod na jeho zmenu. Odvolací správny orgán po preskúmaní predmetnej právnej veci zistil, že skutkový stav bol správne zistený a zaznamenaný, avšak vo výroku napadnutého rozhodnutia došlo zo strany správneho orgánu prvého stupňa k chybe v písaní, keď tento uviedol nesprávne iniciály spotrebiteľa, ktorý podal podnet, evidovaný pod č. 351/2020, konkrétne prvostupňový správny orgán uviedol iniciály spotrebiteľa „M. H.“, pričom správne iniciály spotrebiteľa mali byť „M. M.“, tak ako je to zrejmé z inšpekčného záznamu zo dňa 04.08.2020, ako aj z odôvodnenia napadnutého rozhodnutia. Odvolací správny orgán opravil iniciály spotrebiteľa v jednotlivých častiach výroku napadnutého rozhodnutia tak, ako je to uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Vykonané zmeny nezakladajú dôvod na zbavenie sa zodpovednosti účastníka konania za porušenie zákona, nemajú vplyv na spoľahlivo zistený skutkový stav, ktorý zostal v plnej

miere zachovaný a nie sú dôvodom prehodnotenia výšky uloženej pokuty. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

Povinnosťou účastníka konania bolo neupierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, konkrétne neupierať spotrebiteľovi právo na informácie; nepoužívať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; nepoužívať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého konania; vydať spotrebiteľovi doklad o poskytnutí služby; čo účastník konania porušil.

Dňa 04.08.2020 vykonali inšpektori SOI na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín prešetrenie spotrebiteľského podania č. 351/2020 týkajúceho sa diela vykonaného fyzickou osobou – podnikateľom Petra Krajčíkovú, miesto podnikania: Južná ulica 2599/9, 915 01 Nové Mesto nad Váhom.

Spotrebiteľ M. M. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom prvého stupňa zaevidované pod č. 351/2020, požiadal o prešetrenie plnenia zákonných povinností zhotoviteľa diela pri rekonštrukcii kúpeľne a dlažby v kuchyni u spotrebiteľa.

Spotrebiteľ zaslal k podnetu nasledovné kópie dokumentov:

- e-mailovú komunikáciu medzi manželom účastníka konania a právnym zástupcom spotrebiteľa (e-mailové správy zo dňa 06.04.2020, 19.04.2020, 27.04.2020, 06.05.2020 a 14.05.2020),
- Zmluvu o dielo uzavretú dňa 25.10.2019, v ktorej je v článku 1. špecifikovaný predmet diela ako rekonštrukcia kúpeľne a dlažby v kuchyni,
- Výzvu právneho zástupcu spotrebiteľa zo dňa 06.02.2020 adresovanú manželovi účastníka konania, v ktorej právny zástupca spotrebiteľa z dôvodu porušenia Zmluvy o dielo zo dňa 25.10.2019 uplatňuje odstúpenie od zmluvy,
- Doručenkú k výzve (prevzatú adresátom dňa 18.02.2020),
- Fotodokumentáciu sms komunikácie a nedostatkov vykonaného diela.

Na základe písomnej výzvy k predloženiu dokladov súvisiacich s prešetrovaným spotrebiteľským podaním č. 351/2020 účastník konania dňa 13.07.2020 zaslal Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj prostredníctvom pošty písomné vyjadrenie k podaniu, avšak žiadne doklady súvisiace s prešetrovaným podaním spotrebiteľa nezaslal.

Inšpektori SOI po preskúmaní dokladov predložených zo strany spotrebiteľa a na základe vyjadrenia účastníka konania v čase kontroly dňa 04.08.2020 vykonanej na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín bez prítomnosti účastníka konania, prípadne ním splnomocnenej osoby, zistili, že účastník konania uzatvoril so spotrebiteľom dňa 25.10.2019 Zmluvu o dielo s označením predmetu diela: „rekonštrukcia kúpeľne a dlažba v kuchyni“, v ktorej bola v zmysle článku 5. Zmluvy o dielo zhotoviteľom stanovená celková cena za vykonanie diela 1 964,- € (1 630,- € za výkon prác a 334,- € za materiál), avšak nebol stanovený čas vykonania diela, keď v článku 2. Zmluvy o dielo bolo uvedené, že zhotoviteľ je povinný dielo vykonať v lehote „Po dohode od uzatvorenia tejto zmluvy“. Nakoľko nešlo o dielo, ktoré bolo vykonané na počkanie, účastník konania bol povinný v súlade s § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) vydať spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky, ktoré musí okrem označenia predmetu diela ďalej obsahovať jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia. Inšpektori SOI zistili, že účastník konania spotrebiteľovi takéto písomné potvrdenie nevydal a ani Zmluvou o dielo nebol stanovený rozsah diela, jeho akosť a čas jeho zhotovenia, čím uprel spotrebiteľovi právo na informácie, konkrétne na písomné informácie týkajúce sa predmetného diela. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektori SOI ďalej po preskúmaní jednotlivých zmluvných podmienok obsiahnutých v Zmluve o dielo uzavretej medzi účastníkom konania a spotrebiteľom dňa 25.10.2019 zistili, že Zmluva o dielo obsahuje neprijateľnú podmienku, ktorá spôsobuje nerovnováhu v právach

a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v článku 9. Zmluvy o dielo je uvedená podmienka: „Zhotoviteľ týmto poskytuje záruku za dielo v dĺžke 12 mesiacov na celé dielo.“, avšak v zmysle § 646 Občianskeho zákonníka je záručná doba na vykonané dielo (vec zhotovenú na zákazku) 24 mesiacov. Inšpektori SOI teda zistili, že v uvedenom prípade účastník konania poskytol spotrebiteľovi kratšiu záručnú dobu na dielo (12 mesiacov), než ako vyplýva pre spotrebiteľa z Občianskeho zákonníka (24 mesiacov), čím účastník konania nedodržiaval zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách a porušil § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektori SOI zároveň po preskúmaní náležitostí Zmluvy o dielo uzavretej medzi účastníkom konania a spotrebiteľom dňa 25.10.2019 zistili, že v úvode predmetnej Zmluvy o dielo je ako zhotoviteľ diela uvedená fyzická osoba p. V. K. a v závere Zmluvy o dielo sa na str. 2 nachádza pečiatka s podpisom, podľa ktorej je zhotoviteľom diela účastník konania Petra Krajčíková. Inšpektori SOI na základe uvedeného zistili, že účastník konania sa dopustil nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania, nakoľko v Zmluve o dielo uvádzal nejasné informácie o osobe predávajúceho – zhotoviteľa diela, keď uvádzal dve rôzne informácie o zhotoviteľovi diela, pričom identifikácia zhotoviteľa sa považuje za podstatnú náležitosť zmluvy o dielo. V danom prípade bol predmetný spôsob informovania spôsobilý uviesť spotrebiteľa do omylu a mohol zapríčiniť, že spotrebiteľia urobili o obchodnej transakcii rozhodnutie, ktoré by inak neurobili, čím účastník konania porušil zákaz nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním účastníka konania došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k osobe predávajúceho, ktoré je spôsobilé ovplyvniť správanie spotrebiteľa. Účastník konania nezabezpečil dodržanie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 2, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektori SOI na základe kontroly vykonanej dňa 04.08.2020 ďalej zistili, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi na dielo v zmysle Zmluvy o dielo zo dňa 25.10.2019, ktorého celková cena bola v článku 5. Zmluvy o dielo stanovená v celkovej výške 1 964,- € (1 630,- € za výkon prác a 334,- € za materiál) doklad o poskytnutí služby vo forme faktúry, prípadne vo forme iného náhradného dokladu o zaplatení, čím účastník konania porušil § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

Vo svojom odvolaní účastník konania uviedol, že nevedel, čo konkrétne má obsahovať zmluva o dielo. Účastník konania dodáva, že si pozrel vzor a vytlačil ho z internetu. Účastník konania zároveň žiada o storno pokuty, nakoľko je momentálne na materskej dovolenke, pričom ide o veľkú čiastku. Účastník konania sa ešte raz ospravedľňuje a uvádza, že sa už podobné pochybenia nebudú z jeho strany opakovať. Záverom účastník konania prosí o prehodnotenie rozhodnutia.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu príslušajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zrušenie rozhodnutia a ani na prehodnotenie uloženej pokuty. Čo sa týka skutočností uvedených v odvolaní účastníka konania, odvolací orgán vyhodnotil tvrdenia účastníka konania ako právne bezpredmetné a subjektívne, ktoré ho nezabavujú zodpovednosti za kontrolou presne a spoľahlivo zistené porušenia 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. b), § 4 ods. 2

písm. c), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 2, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Zároveň po preskúmaní obsahu napadnutého rozhodnutia odvolací orgán zistil, že správny orgán prvého stupňa sa dostatočným spôsobom vyrovnal s tvrdeniami účastníka konania, ktoré vyplývali z obsahu daného administratívneho spisu.

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

Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa „každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.“

Podľa § 4 ods. 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 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. f) 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 uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k osobe, vlastnosti a právu predávajúceho alebo jeho splnomocnenca, ako sú jeho totožnosť a majetok, kvalifikácia, postavenie, uznanie, členstvo v organizáciách alebo jeho väzby a vlastníctvo práv vyplývajúcich z priemyselného, obchodného alebo duševného vlastníctva alebo jeho ocenenia a vyznamenania.“

Podľa § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa „predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené

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

Podľa § 632 Občianskeho zákonníka „ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky. Potvrdenie musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia.“

Podľa § 646 ods. 1 Občianskeho zákonníka „záručná doba je 24 mesiacov.“

K tvrdeniam účastníka konania, že nevedel, čo konkrétne má obsahovať zmluva o dielo, že si pozrel vzor a vytlačil ho z internetu, že sa ospravedľňuje a uvádza, že sa už podobné

pochybenia nebudú z jeho strany opakovať, odvolací orgán uvádza, že ich považuje za subjektívne a právne irelevantné. Odvolací orgán v danej súvislosti dodáva, že zodpovednosť účastníka konania ako predávajúceho je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, tzn. že predávajúci za porušenie zákona zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu zákona došlo. Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnúť na žiadne subjektívne aspekty. Zistené porušenie povinnosti predávajúceho vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa je iným správnym deliktom kontrolovanej osoby (nie priestupkom), kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Bolo predovšetkým povinnosťou účastníka konania prijať také opatrenia, aby nedochádzalo k porušovaniu povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov. Odvolací orgán je toho názoru, že účastník konania 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.

Odvolací orgán poznamenáva, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania v prvom rade 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. Odvolací orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Odvolací orgán má za to, že v danom konaní správny orgán spoľahlivo zistil skutkový stav, výrok rozhodnutia dostatočne odôvodnil a pri vydávaní rozhodnutia postupoval v súlade s § 46 Správneho poriadku, v zmysle ktorého rozhodnutie musí byť v súlade so zákonmi a ostatnými právnymi predpismi, musí ho vydať orgán na to príslušný, musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného skutkového stavu a musí obsahovať predpísané náležitosti; v súlade s § 47 ods. 2 cit. zákona, nakoľko výrok obsahuje náležitosti predpokladané zákonom vrátane opisu skutku a určenia miesta a času zistenia nedostatku, ktoré zabezpečujú nezameniteľnosť skutku s iným skutkom, ako aj v súlade s § 47 ods. 3 cit. zákona, keď v odôvodnení napadnutého rozhodnutia správny orgán uviedol, ktoré skutočnosti boli podkladom na rozhodnutie, akými úvahami bol vedený pri hodnotení dôkazov a ako použil správnu úvahu pri hodnotení právnych predpisov, na základe ktorých rozhodoval. Odvolací orgán uvádza, že právne posúdenie zisteného skutkového stavu patrí správne orgánu, ktorý je oprávnený urobiť si o veci úsudok na základe aplikácie správneho uváženia (§ 47 ods. 3 Správneho poriadku) a v súlade s aplikáciou zásady oficiality je oprávnený rozhodovať o tom, či správne konanie v danej veci začne (o dispozícii s konaním). Je pritom viazaný zisteniami vyplývajúcimi z obsahu administratívneho spisu. Z jeho obsahu jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b), § 4 ods. 2 písm. c), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 2, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. f) a § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. A teda správny orgán

konat plne v súlade so zákonom, keď prihladnuc na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, rozhodol o uložení pokuty za zistené porušenia 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 povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur, ak ods. 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 trvá na kontrolných zisteniach uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 04.08.2020.

Účastník konania v odvolaní žiada o storno pokuty, nakoľko je momentálne na materskej dovolenke a ide o veľkú čiastku, pričom prosí o prehodnotenie rozhodnutia. 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 považuje pokutu za primeranú a uloženú v rámci stanovených kritérií, v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje charakter a povahu zistených nedostatkov. Odvolací orgán sa snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Na druhej strane je zo zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne, pričom táto požiadavka platí aj pre ukládanie sankcií. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zisteným nedostatkom do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom von – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobných povinností, ako v prípade účastníka konania. Vzhľadom na uvedené skutočnosti s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, ako aj vzhľadom na počet nedostatkov, ktoré boli zistené pri výkone kontroly, 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.

V prípade záujmu o dohodu splácania uloženej pokuty formou splátkového kalendára, je potrebné obrátiť sa na Odbor vymáhania pohľadávok na Ústrednom inšpektoráte SOI v Bratislave.

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 ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b), § 4 ods. 2 písm. c), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 2, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. f) a § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo zo strany účastníka konania spoľahlivo preukázané. Odvolací orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, vzhľadom na charakter zistených nedostatkov, ako aj zistené porušenie viacerých zákonných povinností, 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.

Odvolací orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil, že závažnosť protiprávneho konania účastníka konania nie je nepatrná, nakoľko účastník konania porušil zákaz upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, t. j. právo spotrebiteľa na informácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán podotýka, že pod riadnym poskytnutím služby sa rozumie činnosť predávajúceho v súlade so zmluvne dohodnutými podmienkami alebo v súlade so zákonnými podmienkami. Odvolací orgán taktiež prihliadol na skutočnosť, že účastník konania mal vzhľadom na charakter služby rešpektovať úpravu vyplývajúcu z ustanovenia § 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. Je potrebné vziať do úvahy, že predmetné potvrdenie musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia. V nadväznosti na uvedené potvrdenie má spotrebiteľ k dispozícii relevantné informácie, ktoré je možné využiť za účelom svojej ochrany v ďalšom konaní, či už z hľadiska kontroly rozsahu prác, výšky ceny alebo z hľadiska posúdenia, či je dielo vykonané včas. Je potrebné vziať taktiež do úvahy, že spotrebiteľ je laikom v danej oblasti, t. j. nie je od neho možné očakávať, že bude vedieť okamžite reagovať a uvedené potvrdenie mu umožní zvážiť ďalší postup, napr. aj z hľadiska odstúpenia od zmluvy.

Pri určovaní výšky sankcie správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia povinnosti splnený. Používať neprijateľné zmluvné podmienky vo vzťahu k spotrebiteľovi považuje odvolací orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo poškodiť spotrebiteľa vo forme majetkovej ujmy. Spotrebiteľ v dobrej viere uzaviera zmluvu s predávajúcim, od ktorého očakáva, že vzhľadom na jeho podnikanie a ponúkané služby koná profesionálne a so znalosťou ponúkaných služieb, čo zodpovedá poctivému prístupu v podnikaní. Správny orgán prihliadol na obsah neprijateľnej podmienky a na mieru, v akej je spôsobilá ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. K neprijateľnej podmienke v Zmluve o dielo odvolací orgán uvádza, že táto zmluvná podmienka spôsobuje nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán (zhotoviteľ-spotrebiteľ) v neprospech spotrebiteľa. V uvedenej Zmluve o dielo je v článku 9. uvedená podmienka: „Zhotoviteľ týmto poskytuje záruku za dielo v dĺžke 12 mesiacov na celé dielo.“, avšak v zmysle § 646 Občianskeho zákonníka je záručná doba na vykonané dielo (vec zhotovenú na zákazku) 24 mesiacov. V uvedenom prípade účastník konania poskytol spotrebiteľovi kratšiu záručnú dobu na dielo (12 mesiacov), než ako vyplýva pre spotrebiteľa z Občianskeho zákonníka (24 mesiacov). Odvolací správny orgán vzal tiež do úvahy, že neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľskej zmluve, obsah ktorých spotrebiteľ zásadným spôsobom neovplyvňuje, účastník konania upiera spotrebiteľovi jeho legitímne práva a v neprospech spotrebiteľa spôsobuje hrubú nevyváženosť zmluvného vzťahu. Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo taktiež prihliadnuté na skutočnosť, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany. Odvolací orgán má za to, že používanie neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom, na čo odvolací správny orgán pri určovaní výšky pokuty taktiež prihliadol. Vyššie uvedená neprijateľná podmienka vniesla do vzťahu medzi účastníkom konania a spotrebiteľom výrazný nepomer v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa. Účastník konania pri svojej činnosti neprijateľnou podmienkou v spotrebiteľskej zmluve upieral spotrebiteľovi legitímne práva a v neprospech spotrebiteľa spôsobil značnú nerovnováhu zmluvného vzťahu. Vzhľadom na vyššie uvedené, nemožno porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, považovať za zanedbateľné.

Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo tiež prihliadnuté na to, 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 zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských vzťahoch je tiež vyjadrená zákazom používania nekalých obchodných praktík, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Účastník konania sa dopustil nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania, nakoľko v Zmluve o dielo uvádzal nejasné

informácie o osobe predávajúceho – zhotoviteľa diela, keď uvádzal dve rôzne informácie o zhotoviteľovi diela, pričom identifikácia zhotoviteľa sa považuje za podstatnú náležitosť zmluvy o dielo. V danom prípade bol predmetný spôsob informovania spôsobilý viesť spotrebiteľov do omylu a mohol zapríčiniť, že spotrebiteľia urobili o obchodnej transakcii rozhodnutie, ktoré by inak neurobili, čím účastník konania porušil zákaz nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním účastníka konania došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k osobe predávajúceho, ktoré je spôsobilé ovplyvniť správanie spotrebiteľa. Obchodné praktiky možno definovať ako činnosti súvisiace s reklamou, predajom alebo dodávkou produktu priemernému spotrebiteľovi, ktoré zahŕňajú akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je priemerne dobre informovaný a primerane vnímaný a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory. Účel zákona stanovujúci predmetný zákaz nekalých obchodných praktík nebol konaním účastníka konania naplnený.

Pri určovaní výšky pokuty bral odvolací správny orgán do úvahy aj skutočnosť, že doklad o poskytnutí služby je relevantným dokladom, ktorý má význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti predávajúceho (poskytovateľa služby) za vady predanej veci či poskytnutých služieb a zároveň je dôkazom existencie záväzkového vzťahu medzi predávajúcim (poskytovateľom služby) a spotrebiteľom. Doklad o poskytnutí služby osvedčuje existenciu zmluvy medzi predávajúcim (poskytovateľom služby) a spotrebiteľom. Doklad o poskytnutí služby patrí medzi dôkazy, ktoré vypovedajú o predávajúcom (poskytovateľovi služby) a o obsahu záväzkového vzťahu. Je to základný dokument, ktorý predávajúci (poskytovateľ služby) vyžaduje pri uplatňovaní práv od spotrebiteľa a slúži ako dôkaz, že konkrétna reklamovaná služba bola vykonaná poskytovateľom služby, u ktorého si spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu.

Odvolací orgán zastáva názor, že rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli mimo už vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho 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.

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

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

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

Správny orgán vzal do úvahy aj skutočnosť, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť sa v časti poukazujúcej na nedostatky v Zmluve o dielo a na nevydanie dokladu o poskytnutí služby potvrdila.

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

Číslo : **SK/0007/99/2022**

Dňa : **04.07.2023**

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 – **ISLAND 1, s.r.o. Strojárska 1C, 917 02 Trnava, IČO: 50 339 761** (do 11.04.2022 ako spoločnosť GREEN VILLAGE, s.r.o. Strojárska 1C, 917 02 Trnava, IČO: 50 339 761), kontrola vykonaná dňa 19.07.2021 pri prešetrení podnetu spotrebiteľa č. 564/2020 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, č. P/0082/02/2021 zo dňa 05.11.2021, 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 **700,- EUR, slovom: sedemsto eur**, pre porušenie § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamiet**a rozhodnutie Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, č P/0082/02/2021 zo dňa 05.11.2021 **potvrďuje**.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, rozhodnutím uložil účastníkovi konania – GREEN VILLAGE, s. r. o., - peňažnú pokutu vo výške 700,- EUR, pre porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Dňa 19.07.2021 bola na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava vykonaná kontrola v súvislosti s prešetrovaním podnetu spotrebiteľa č.564/2020. Pri výkone tejto kontroly bolo zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa uplatnená listom zo dňa 18.05.2020 v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote; porušil povinnosť povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie a dátume vybavenia reklamácie.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania odvolanie.

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

Preskúmaním veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; viesť evidenciu

o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie a dátume vybavenia reklamácie; čo účastník konania porušil.

Dňa 19.07.2021 bola na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava vykonaná kontrola za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa č.564/2020, pričom bolo zistené, že účastník konania bol v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vo vzťahu k spotrebiteľovi, ktorý podal predmetný podnet, predávajúcim.

Kontrola bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. 564/2020, ktorý poukazoval na postup účastníka konania pri vybavovaní reklamácie.

Pri prešetrení podnetu spotrebiteľky Ing. L. G., zaevidovaného pod č. 564/2020 bolo zistené, že reklamácia výrobku – vstupné dvere a okná v byte č. ... na ... poschodí polyfunkčného bezbariérového domu s materskou škôlkou č. ... na parcele č. ..., vchod ..., ..., uplatnená listom zo dňa 18.05.2020, podací lístok č. RE22723141SK zo dňa 19.05.2020, z dôvodu netesnenia vstupných dvier a okien, nebola vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

Nevybavením reklamácií v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote, účastník konania porušil § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní.

Zároveň bolo kontrolou evidencie o reklamáciách, ktorú doručila kontrolovaná osoba zistené, reklamácia spotrebiteľky, uplatnená listom zo dňa 18.05.2020 bola zaevidovaná s nesprávnym dátumom uplatnenia reklamácie 01.06.2020, napriek tomu, že podľa sledovania zásielok – podací lístok č. RE22723141SK, kontrolovaná osoba reklamáciu uvedenú doporučeným listom prevzala dňa 21.05.2020. Zároveň bolo zistené, že v evidencii o reklamáciách nie je uvedený dátum vybavenia reklamácie.

Uvedeným konaním účastníka konania bola porušená povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie a dátume vybavenia reklamácie, čím účastník konania porušil § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať dátum uplatnenia reklamácie a dátum vybavenia reklamácie.

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

V podanom odvolaní účastník konania uvádza, že v zmysle samotného odôvodnenia predmetného rozhodnutia „*Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľským podnetom evidovaným pod č. 564/2020, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 19.07.2021, predloženými dokladmi a uložil pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, z rozsahu a významu zistených nedostatkov, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že spotrebiteľia sa museli obrátiť na správny orgán so žiadosťou o ochranu ich práv a právom chránených záujmov*“, obdobne aj „*Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní, a povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách*“, ako aj z časti, v ktorej SOI ako správny orgán upozorňuje na spôsoby vybavenia reklamácie - opravou, výmenou, vrátením peňazí, poskytnutím zľavy z ceny, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo zamietnutím reklamácie - avšak povinnosti vybaviť ju do 30 dní, nakoľko jej vybavenie nesmie trvať dlhšie ako týchto 30 dní, a jej vybavenie nesmie trvať dlhšie ako týchto 30 dní, a napokon samotného konštatovania „*Po zvážení a vyhodnotení všetkých týchto skutočností orgán kontroly vnútorného trhu považuje pokutu uloženú na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeranú, preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia,*“ a to aj vzhľadom na represívno-výchovnú funkciu uloženej pokuty a s prihliadnutím na zákonom stanovené medze výšky pokuty vzhľadom na charakter porušenia, nemožno dospieť k presvedčeniu, že správnym orgánom vydané rozhodnutie by

obsahovalo také odôvodnenie, ktoré vykazuje jeho dostatočnosť, relevantnosť, jasnosť, zrozumiteľnosť a právnu korektnosť.

Účastník konania sa odvoláva na ustanovenie § 46 Správneho poriadku v zmysle ktorého možno konštatovať, že rozhodnutie musí spĺňať stanovené podmienky, aby bolo možné konštatovať, že ide o rozhodnutie zákonné - a to podmienku zákonnosti, oprávnenosti (príslušnosti orgánu pri jeho vydaní), musí byť správnym orgánom dostatočne spoľahlivo zistený skutkový stav predmetnej veci a musí obsahovať podstatné náležitosti v zmysle príslušného právneho predpisu.

Účastník konania sa odvoláva na ustanovenie § 47 ods. 1 a 3 Správneho poriadku v zmysle ktorého možno konštatovať, že predmetné rozhodnutie nevykazuje znaky dostatočného odôvodnenia, z ktorého by bolo dostatočným spôsobom zrozumiteľné, na základe akých právnych úvah dospel správny orgán k rozhodnutiu uvedenému vo výrokovej časti - t. j. nemožno správne porozumieť tomu na akom základe správny orgán vyhodnotil odôvodnenosť výšky pokuty. Uvedené vyplýva napokon i z rozhodovacej činnosti Najvyššieho súdu Slovenskej republiky, ktorý v rozhodnutí so sp. zn. 3Sžo/64/2013 zo dňa 12.03.2014, rozhodnutí sp. zn. 2Sžp/16/2011 zo dňa 30.05.2012,

Účastník konania sa odvoláva aj na rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky sp. zn. 3SžoKS/64/2006, sp. zn. 5Sžo/204/2010 a na rozhodnutia so sp. zn. 8Sžo/30/2014 zo dňa 18.06.2015, rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky vo veci sp. zn. 3SžoKS/64/2006, rozhodnutia ZSP 69/2008, ZSP 58/2009, či rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky vo veci sp. zn. 5Sžo/204/2010, rozhodnutia Najvyššieho súdu Slovenskej republiky so sp. zn. sp. zn. 4 So 226/04 zo dňa 19.10.2005.

Účastník konania poukazuje na potrebu dostatočného odôvodnenia toho ktorého rozhodnutia je právom strany, resp. účastníka na spravodlivý proces. Ak je rozhodnutie nedostatočne odôvodnené je nepreskúmateľné, v dôsledku čoho je účastníkovi konania znemožnené uskutočniť jemu patriace procesné práva v dostačujúcej miere, pričom možno konštatovať, že nedostatočným odôvodnením rozhodnutia, vydaným SOI, došlo k porušeniu nášho práva na spravodlivý proces. Úvaha účastníka konania vyplýva nielen z vyššie predloženej rozhodovacej praxe Najvyššieho súdu Slovenskej republiky v prípade správnych konaní, ale taktiež aj v prípade súdnych konaní, ktoré možno explicitne aplikovať aj na predmetný prípad, nakoľko správne súdnictvo je - čo sa týka odôvodnenia rozhodnutí charakterovo obdobné ako je to v prípade sporových súdnych procesov a súdnych rozhodnutí v iných odvetviach práva. Účastník konania uvádza, že z rozhodovacej praxe Najvyššieho súdu Slovenskej republiky preto možno uviesť nasledovné rozhodnutia - rozhodnutie so sp. zn. 4 So 254/2007 zo dňa 30.10.2008.

Rozhodnutie musí byť individuálne zdôvodnené tak, aby bolo možné preskúmať jeho zákonnosť s prihliadnutím na jeho odôvodnenie a nie na obsah administratívneho spisu, ktorý je iba podkladom rozhodnutia, “ rozhodnutie zo dňa 31.01.2011 so sp. zn. 5Sžo/81/2010.

Nedostatok riadneho a vyčerpávajúceho odôvodnenia rozhodnutia je preto porušením práva na spravodlivé konanie pred orgánmi štátnej správy. Podľa judikatúry slovenských súdov rozhodnutie nie je možné odôvodniť len odkazom na listinné, dôkazy a príslušné zákonné ustanovenia. Potrebu a nevyhnutnosť riadneho odôvodnenia každého rozhodnutia zdôraznil aj Ústavný súd Slovenskej republiky, a to v IV ÚS 115/03, III. ÚS 119/03, III. ÚS 209/04).

Účastník konania ďalej uvádza, že *všeobecný súd nemusí dať odpoveď na všetky otázky nastolené účastníkom konania, ale len na tie, ktoré majú pre vec podstatný význam, prípadne dostatočne objasňujú skutkový a právny základ rozhodnutia bez toho, aby zachádzali do všetkých detailov sporu uvádzaných účastníkmi konania (napr. IV. ÚS 358/09, podobne II. ÚS 251/04, III. ÚS 209/04). Z uvedeného preto možno vyvodiť záver, že odôvodnenie rozhodnutia nemusí dať odpoveď na každú poznámku či pripomienku účastníka konania, ktorý ju nastolil. Je však nevyhnutné, aby spravodlivé súdne rozhodnutie reagovalo na podstatné a relevantné*

argumenty účastníka konania a aby mu dalo jasnú a zreteľnú odpoveď na riešenie konkrétneho právneho problému (napr. II. ÚS 200/09, II. ÚS 193/06). Ústavný súd SR dodáva: Ak však ide o argument, ktorý je pre rozhodnutie rozhodujúci, vyžaduje sa špecifická odpoveď práve na tento argument... (napr. II. ÚS 410/06), taktiež „Povinnosťou všeobecného súdu je uviesť v rozhodnutí dostatočné a relevantné dôvody, na ktorých svoje rozhodnutie založil. Dostatočnosť a relevantnosť týchto dôvodov sa musí týkať tak skutkovej, ako i právnej stránky rozhodnutia (III. ÚS 328/05, III. ÚS 116/06, III. ÚS 107/07) alebo „Právo na spravodlivý proces vyžaduje, aby rozhodnutia súdu boli zdôvodnené a presvedčivé.... Takýto postup vyplýva z potreby transparentnosti vysluhovania spravodlivosti, ktorá je nevyhnutnou súčasťou každého justičného aktu. Odôvodnenie rozhodnutia je aj zárukou toho, že výkon spravodlivosti nie je arbitrárny.“ (III. ÚS 311/07). Účastník konania má za to, že nemožno súhlasiť s tvrdením správneho orgánu o nevyužití práva vyjadriť sa k oznámeniu o začatí správneho konania, nakoľko spoločnosť GREEN VILLAGE, s. r. o. svoje právo využila, a síce nie v stanovenej lehote, avšak sa na jej podanie neprihliadlo a správny orgán v ňom uvedené pri určovaní výšky pokuty nereflektoval - čím bolo porušené právo na spravodlivý proces, nakoľko rozhodnutie nevychádzalo zo spoľahlivo zisteného stavu veci.

Účastník konania má za to, že v zmysle vyššie uvedeného preto nemožno predmetné rozhodnutie považovať za dostačujúco odôvodnené, a preto ho nemožno považovať za správne, nakoľko účastníkovi konania nie je dostatočne zrejmé, prečo správny orgán uložil pokutu v sume 700,- eur, a to najmä aj vzhľadom na skutočnosť, že síce nastali určité pochybenia zo strany spoločnosti GREEN VILLAGE, s. r. o. v prípade podnetu spotrebiteľky č. 564/2020, avšak najmä z dôvodu, ktorý sme uviedli vo vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania. Po tom, ako sme opätovne zistili spotrebiteľkou uplatnenú reklamáciu, vzhľadom na zlyhanie ľudského faktora zamestnanca našej spoločnosti, ktorý sa vybavovaním reklamácií zaoberal v minulosti, pričom po jeho odchode nebolo možné riadne prevziať túto agendu, a to z časti aj kvôli chýbajúcej dokumentácii, sme začali vo veci bezodkladne konať a so spotrebiteľkou komunikovať, aby sme jej vyhovelí čo možno v najkratšej možnej dobe od zistenia a to zároveň k jej plnej spokojnosti, o čom napokon možno predložiť aj dôkaz - späťvzatie podnetu spotrebiteľky, ktorý Vám na adresu doručovala prostredníctvom poštovej prepravy, a na ktorý by sa taktiež malo pri ukladaní sankcie (v prípade peňažnej sankcie jej výšky) prihliadať ako na poľahčujúcu okolnosť.

Dôkaz: *List od spotrebiteľky k podnetu č. 654/2020*

Účastník konania uvádza, že za nedostatočnosť odôvodnenia možno považovať aj skutočnosť, že správny orgán len odkázal na najvyššiu možnú výšku pokuty, vrátane opakovaného porušenia počas 12 mesiacov, a taktiež na to, že správny orgán len skonštatoval, že v predmetnom prípade nemožno hovoriť o menej závažnom porušení povinnosti, pričom nedefinoval, čo možno považovať za menej závažné alebo naopak viac závažné porušenie povinností v zmysle predmetného zákona.

Účastník konania má za to, že pri vybavovaní reklamácií postupuje spoločnosť GREEN VILLAGE, s. r. o. v súčasnosti s plnou vážnosťou a veľmi zodpovedne. Vzhľadom však na veľké množstvo projektov, je občas ľudsky nemožné vybaviť každú reklamáciu do 30 dní, nakoľko zložitosť pri stavebných prácach nie je možné porovnávať s akýmkoľvek iným tovarom - napr. topánkami. Uvedomujúc si zákonnú lehotu, poukazujeme aj na nedostatočnú legislatívu v tejto oblasti, keď maximálna 30-dňová lehota sa uplatňuje na akúkoľvek reklamáciu bez rozdielu, pričom medzi jednotlivými tovarmi rozdiely sú - priam niekedy až priepastné, pričom taktiež poukazujeme na skutočnosť, že častokrát nie sme schopní samotnú reklamáciu vybaviť svojpomocne, ale na jej vybavenie potrebujeme komunikovať so subdodávateľskými obchodnými partnermi, čo si vyžaduje zvýšenú časovú náročnosť manažovania samotnej opravy prípadne výmeny predmetu reklamácie. Ku svojim klientom sa

však snažíme pristupovať maximálne ústretovo, k reklamáciám pristupujeme zodpovedne a dbáme o to, aby boli vybavené včas.

Záverom opätovne účastník konania poukazuje na odvolanie predložené v tomto konaní voči rozhodnutiu, ktorým bola uložená poriadková pokuta vo výške 800,- eur, a na ktoré hoc po značnej dobe od jeho podania, nedostal žiadnu odpoveď - nebolo doručené ani rozhodnutie zo strany správneho orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, ani upovedomenie o jeho predložení odvolaciemu orgánu v zmysle § 57 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) a napokon ani rozhodnutie odvolacieho orgánu v predmetnej veci. Toto konanie považujeme za nesprávny úradný postup správneho orgánu, ktorý spočíva nielen v značných prieťahoch v konaní, ale aj v časovej rozporuplnosti, keď správny orgán predtým ako procesné rozhodol o odvolaní účastníka proti uloženiu pokuty za marenie výkonu kontroly, postupoval tak, že rozhodol v merite veci, pričom svojim konaním - vydaním rozhodnutia, potvrdil skutočnosť o faktickej neexistencii prekážky v konaní, ktorá by bránila rozhodnutiu vo veci samej, preto správnym orgánom uložená poriadková pokuta nemá v súčasnosti svoje opodstatnenie.

Účastník konania na základe vyššie uvedeného v predmetnej veci navrhuje, nakoľko k náprave došlo bez ohľadu na uloženie poriadkovej pokuty, čím samotné uloženie poriadkovej pokuty stráca svoje opodstatnenie, aby na základe tohto odvolania a v ňom predložených argumentov rozhodol v zmysle § 57 ods. 1 Správneho poriadku, a to tak, že o odvolaní voči rozhodnutiu č. P/0082/02/2021 zo dňa 05.11.2021 rozhodne sám tak, že odvolaniu vyhovie v celom rozsahu a napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu zruší a upustí tak od potrestania, nakoľko posledné podanie spotrebiteľky k podnetu č. 654/2020 možno považovať za súhlas s predmetným návrhom.

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

Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, počas celej doby vykonávania svojej podnikateľskej činnosti. Správny orgán pri vydávaní rozhodnutia postupoval podľa ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa: „Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.“

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

Účastník konania na viacerých miestach svojho odvolania poukazoval na to, že podanie spotrebiteľa bolo neopodstatnené. K tomu odvolací orgán uvádza, že za podstatné považuje to, že účastník konania porušil svoje povinnosti pri vybavovaní reklamácie, ktoré sú uvedené v zákone o ochrane spotrebiteľa. SOI ako orgán kontroly vnútorného trhu posudzuje formálny postup reklamačného konania a neposudzuje to, či reklamácia bola opodstatnená, alebo neopodstatnená. SOI rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie, teda či

predmetná reklamácia bude vybavená kladne alebo záporne, a akým spôsobom. Zo strany správneho orgánu je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný formálny postup pri vybavovaní reklamácie, a teda, že nevybavil reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote, ako aj za to, že v čase kontroly bola inšpektorom SOI predložená evidencia o reklamáciách, pri ktorej bolo zistené, že reklamácia spotrebiteľky uplatnená listom zo dňa 18.05.2020 bola evidovaná s nesprávnym dátumom uplatnenia reklamácie – 01.06.2020, napriek tomu, že podľa sledovania zásielok – podací lístok č. RE227231141SK, účastník konania reklamáciu uplatnenú doporučeným listom prevzal dňa 21.05.2020. Taktiež bolo zistené, že v evidencii o reklamáciách nie je uvedený dátum vybavenia reklamácie.

Vyriešenie otázky ako predávajúci rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Aj v prípade neopodstatnenej reklamácie je potrebné, aby účastník konania dodržal zákon a formálne splnil všetky podmienky, ktoré sú od neho vyžadované. 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.

Účastník konania bol povinný dodržať zákonom o ochrane spotrebiteľa požadovaný postup pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa. Odvolací orgán má za to, že skutkový stav bol spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť nepochybne preukázaná. Počas kontroly účastník konania ako predávajúci relevantným spôsobom nepreukázal, že by v prípade reklamácie spotrebiteľa uplatnenej listom zo dňa 18.05.2020, podací lístok č. RE227231141SK zo dňa 19.05.2020, zabezpečil jej vybavenie v zákonom stanovenej lehote. Zákon o ochrane spotrebiteľa pod pojmom vybavenie reklamácie v § 2 písm. m) rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím. Z uvedeného ustanovenia vyplýva, že zákon o ochrane spotrebiteľa pri vybavení reklamácie počíta s aktivitou zo strany predávajúceho, ktorý v rámci zákonom stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie tovaru alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. Ani k jednému z uvedených úkonov, ktoré by bolo možné aplikovať na predmetnú reklamáciu, nedošlo zo strany predávajúceho v rámci zákonom stanovenej 30 dňovej lehoty. Odvolací orgán uvádza, že za spôsob vybavenia reklamácie spotrebiteľa zákonom stanoveným spôsobom zodpovedá účastník konania ako predávajúci, ktorý zároveň aj nesie zodpovednosť za kvalitu odpredaných výrobkov a vykonaných prác, a to bez ohľadu na skutočnosť, či je zároveň aj výrobcom reklamovaného výrobku alebo nie.

K námietke účastníka konania *...,vzhľadom na zlyhanie ľudského faktora zamestnanca našej spoločnosti, ktorý sa vybavovaním reklamácií zaoberal v minulosti, pričom po jeho odchode nebolo možné riadne prevziať túto agendu...*“ odvolací orgán uvádza, že za zistené nedostatky zodpovedá účastník konania v plnom rozsahu a v rámci objektívnej zodpovednosti. Povinnosťou účastníka konania bolo už pri vzniku podnikateľskej činnosti vykonať zaškolenie zamestnancov tak, aby nedochádzalo k porušovaniu zákonnej povinnosti. Účastník konania objektívne zodpovedá za porušenie povinnosti svojich zamestnancov.

Na námietku účastníka konania *...,z časti aj kvôli chýbajúcej dokumentácii, sme začali vo veci bezodkladne konať a so spotrebiteľkou komunikovať, aby sme jej vyhovelí čo možno v najkratšej možnej dobe od zistenia a to zároveň k jej plnej spokojnosti, o čom napokon možno predložiť aj dôkaz - späťvzatie podnetu spotrebiteľky, ktorý Vám na adresu doručovala prostredníctvom poštovej prepravy...*“ odvolací orgán uvádza, že v predmetnom prípade nie je možné preveriť akým spôsobom sú riešené reklamácie spotrebiteľov vyplývajúce zo zodpovednosti predávajúceho za vady výrobkov, nakoľko účastník konania ako predávajúci

nevedie evidenciu o reklamáciách v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Podľa ustanovenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa *„Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.“* Predávajúci je povinný evidovať každú reklamáciu.

K námietkam účastníka konania, že nemožno predmetné rozhodnutie považovať za dostačujúco odôvodnené, a preto ho nemožno považovať za správne, odvolací orgán uvádza, že sa s nimi nestotožňuje, pričom ich považuje za subjektívne, právne bezpredmetné a tendenčné s cieľom vyhnúť sa splneniu povinnosti uloženej účastníkovi konania rozhodnutím č. P/0082/02/2021 zo dňa 05.11.2021. Z prvostupňového rozhodnutia je zrejmé, aká povinnosť bola účastníkom konania porušená a na základe akého zákonného ustanovenia je účastníkovi konania uložená povinnosť, spolu s lehotou na plnenie, čo sú jediné náležitosti výroku rozhodnutia podľa § 47 ods. 2 Správneho poriadku. Účastník konania od začiatku správneho konania nemal pochybnosť, o akom skutku je vedené správne konanie. Odvolací správny orgán taktiež poznamenáva, že v danom konaní správny orgán spoľahlivo zistil skutkový stav, výrok rozhodnutia dostatočne odôvodnil a pri vydávaní rozhodnutia postupoval v súlade s § 46 Správneho poriadku, v zmysle ktorého rozhodnutie musí byť v súlade so zákonmi a ostatnými právnymi predpismi, musí ho vydať orgán na to príslušný, musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného skutkového stavu a musí obsahovať predpísané náležitosti; v súlade s § 47 ods. 2 cit. zákona, nakoľko výrok obsahuje náležitosti predpokladané zákonom vrátane opisu skutku a určenia miesta a času zistenia nedostatku, ktoré zabezpečujú nezameniteľnosť skutku s iným skutkom, ako aj v súlade s § 47 ods. 3 cit. zákona. keď v odôvodnení napadnutého rozhodnutia správny orgán uviedol, ktoré skutočnosti boli podkladom na rozhodnutie, akými úvahami bol vedený pri hodnotení dôkazov a ako použil správnu úvahu pri hodnotení právnych predpisov, na základe ktorých rozhodoval. Odvolací orgán uvádza, že právne posúdenie zisteného skutkového stavu patrí správnomu orgánu, ktorý je oprávnený urobiť si o veci úsudok na základe aplikácie správneho uváženia (§ 47 ods. 3 Správneho poriadku) a v súlade s aplikáciou zásady oficiality je oprávnený rozhodovať o tom, či správne konanie v danej veci začne (o dispozícii s konaním). Je pritom viazaný zisteniami vyplývajúcimi z obsahu administratívneho spisu. Z jeho obsahu jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil ustanovenie § 18 ods. 4 a 10 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. V postupe správneho orgánu nevzhladol odvolací orgán žiadnu nezákonnosť.

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.

Kontrola bola vykonaná na základe zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“). V súlade s týmto zákonom bola SOI oprávnená pristúpiť ku kontrole účastníka konania, a v prípade zistených nedostatkov aj k uloženiu sankcie, tak ako to bolo aj vo veci účastníka konania. Čo sa týka objektívnej zodpovednosti,

tak odvolací orgán uvádza, že účastník konania za plnenie povinností stanovených danou právnou úpravou zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť).

Správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci 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.

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, pri dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje charakter a povahu zistených nedostatkov. Odvolací orgán sa snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zisteným nedostatkom do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší 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.

Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach, uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 19.07.2021. Za zistené nedostatky zodpovedá účastník konania v plnom rozsahu. Na základe hore uvedených skutočností pokladá odvolací orgán skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú. Správny orgán nezistil v odvolacom konaní dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia a ani na prehodnotenie výšky uloženej pokuty.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

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, 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.

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.*“

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že nesplnením si povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práva spotrebiteľa, ktoré je chránené zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo požadované zákonom o ochrane spotrebiteľa tým, že mu bola znemožnená realizácia jeho nároku vyplývajúceho mu z riadneho vybavenia reklamácie. Odvolací správny orgán zastáva názor, že účastník konania ako predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodržal zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a maril to, čo bolo zákonom sledované, t. j. poskytnúť ochranu spotrebiteľovi, a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Odvolací orgán vzal do úvahy aj tú skutočnosť, že účastník konania porušil povinnosť viesť a predložiť na požiadanie orgánu dozoru na nazretie evidenciu o reklamáciách so všetkými zákonom o ochrane spotrebiteľa požadovanými náležitosťami. Zápis konkrétnej reklamácie v evidencii o reklamáciách môže slúžiť ako dôkazový materiál, aké stanovisko zaujal účastník konania k reklamáci spotrebiteľa v prípade uplatnenia si svojho práva prostredníctvom súdu. Dôsledné vedenie evidencie o reklamáciách predávajúcim a jej predloženie orgánu dozoru na nazretie je dôležité, nakoľko po jej predložení je možné spoľahlivo preveriť postup predávajúceho v rámci reklamačného konania. V prípade, že predávajúci nevedie a nepredloží evidenciu o reklamáciách v zmysle ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, nie je možné dostatočne efektívne preveriť, akým spôsobom sú riešené reklamácie spotrebiteľov vyplývajúce zo zodpovednosti predávajúceho za vady výrobkov.

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

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

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.

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 odvolanie odvolací orgán zamietá ako nedôvodné.

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00820221.

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/0061/99/2021**

Dňa : **23.06.2023**

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 – **Something Nice s. r. o., L. Novomeského 2688/2, 911 08 Trenčín, IČO: 46 427 023**, kontrola internetového obchodu www.presikovneruky.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania začatá dňa 28.07.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj „Inšpektorát SOI Trenčín“) a ukončená dňa 27.08.2021 na Inšpektoráte SOI Trenčín, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, č. P/0045/03/2020, zo dňa 06.07.2021, 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 **500,- EUR, slovom: päťsto eur**, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b) vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie § 3 ods. 1 písm. h), § 3 ods. 1 písm. i), § 3 ods. 1 písm. k) a § 3 ods. 1 písm. l) a § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamieta a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, č. P/0045/03/2020, zo dňa 06.07.2021 **potvrdzuje**.

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 – Something Nice s. r. o. - peňažnú pokutu vo výške 500,- EUR pre porušenie ustanovení § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a pre porušenie § 3 ods. 1 písm. h), § 3 ods. 1 písm. i), § 3 ods. 1 písm. k) a § 3 ods. 1 písm. l) a § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole internetového obchodu www.presikovneruky.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania začatej dňa 28.07.2021 na Inšpektoráte SOI Trenčín a ukončenej dňa 27.08.2021 na Inšpektoráte SOI Trenčín zistené, že účastník konania porušil zákaz ukladania povinnosti spotrebiteľom bez právneho dôvodu; upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z.; pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi 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; informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty; informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy; poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu; 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.

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

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

Preskúmaním veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania bolo neporušiť zákaz ukladania povinnosti spotrebiteľov bez právneho dôvodu; upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z.; pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi 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; informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty; informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy; poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu; 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; čo účastník konania porušil.

Dňa 27.08.2020 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len „inšpektori SOI“) na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI Trenčín“ alebo „Inšpektorát SOI“) došetrenie kontroly internetového obchodu www.presikovneruky.sk zo dňa 28.07.2020, ktoré bolo vykonané na Inšpektoráte SOI Trenčín. Prevádzkovateľom internetového obchodu www.presikovneruky.sk a predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je spoločnosť Something Nice s. r. o. so sídlom 911 08 Trenčín, L. Novomestského 2688/2 (ďalej aj ako „účastník konania“). Za účelom preverenia súladu zmlúv uzavretých na diaľku so všeobecne záväznými právnymi predpismi z hľadiska dodržiavania zákona č. 102/2014 Z. z., zákona č. 250/2007 Z. z. a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 12/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon č. 22/2004 Z. z.“) inšpektori SOI odobrali pri kontrole dňa 28.07.2020 údaje z podstránok

Kontakty, Poštovné a Obchodné podmienky internetového obchodu www.presikovneruky.sk, ktoré posúdil právny odbor Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj. Výsledky tohto posúdenia boli zosumarizované a účastníkovi konania oznámené pri došetrení kontroly dňa 27.08.2020 prostredníctvom inšpekčného záznamu vyhotoveného na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj. Obchodné podmienky a ostatné podstránky 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.

Kontrolou obsahu Obchodných podmienok bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko na stránke www.presikovneruky.sk bola v článku 9. REKLAMÁCIE uvedená podmienka, ktorou účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť nad rámec zákona v nasledovnom znení, a to:

9. REKLAMÁCIE

„Pre uplatnenie reklamácie tovaru je kupujúci povinný spolu s chybným tovarom zaslať predávajúcemu aj podpísanú žiadosť o reklamáciu, v ktorej uvedie popis chyby. Pre uznanie reklamácie je nutné zaslať aj kópiu daňového dokladu, na základe ktorého bol tovar nadobudnutý. Reklamovaný tovar musí byť kompletný, s príslušenstvom, v originálnom obale a riadne zabalený. Takto pripravený ho treba odoslať poštou na vlastné náklady na adresu predávajúceho...“

Ide o ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., pokiaľ predávajúci podmieňuje uplatnenie reklamácie odoslaním tovaru spolu s podpísanou žiadosťou o reklamáciu a zaslaním reklamovaného tovaru v originálnom obale. Povinnosť zaslania spotrebiteľom podpísanej žiadosti o reklamáciu a zaslania originálneho obalu tovaru neustanovuje žiaden právny predpis. Pre uplatnenie reklamácie postačuje jednoznačne formulovaná požiadavka spotrebiteľa, ktorým uplatňuje zodpovednosť za vadu zakúpeného tovaru u predávajúceho (poštou alebo e-mailom) a zaslanie samotného tovaru. Pokiaľ ide o požiadavku na zaslanie tovaru v originálnom obale, spotrebiteľ reklamuje samotný tovar, nie jeho obal.

Uvedením podmienky, ktorou predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, účastník konania porušil zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Tým porušil § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z.

Pri kontrole všeobecných informačných povinností, ktoré je v zmysle § 4 ods. 1 zákona č. 22/2004 Z. z. poskytovateľ služieb informačnej spoločnosti povinný príjemcovi služieb na elektronickom zariadení poskytnúť, inšpektori SOI pri kontrole dňa 28.07.2020 zistili, že na internetovej stránke www.presikovneruky.sk chýbalo v rozpore s § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 22/2014 Z. z. označenie registra, ktorý účastníka konania ako prevádzkovateľa služieb informačnej spoločnosti zapísal a číslo zápisu a v rozpore s § 4 ods. 1 písm. písm. e) zákona č. 22/2014 Z. z. chýbala informácia o názve a adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť účastníka konania ako poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti podlieha.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho upierať práva spotrebiteľa podľa § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., kde je upravené právo spotrebiteľa na informácie. Tým porušil § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z.

Podľa § 52 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva

bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

Uvedené Obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi účastníkom konania a spotrebiteľom a sú spotrebiteľskou zmluvou, nakoľko obsahujú ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, avšak nemohol ovplyvniť ich obsah.

Kontrolou obsahu informácií uvedených na internetovej stránke www.presikovneruky.sk, kontrolou Obchodných podmienok a na základe vykonanej objednávky č. 14008067 v celkovej hodnote 12,23 EUR zo dňa 20.07.2020 bolo zistené, že účastníkom konania neposkytol formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. Formulár na odstúpenie od zmluvy sa na internetovej stránke www.presikovneruky.sk v čase kontroly dňa 28.07.2020 nenachádzal a nebol poskytnutý ani pri predmetnej objednávke tovaru. Vykonanou kontrolou inšpektori SOI ďalej zistili, že vo zverejnených obchodných podmienkach, respektíve v ďalších informáciách zverejnených na internetovej stránke www.presikovneruky.sk ku dňu kontroly 28.07.2020 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) účastník konania neuviedol informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy.

Kontrolou obsahu informácií uvedených na internetovej stránke www.presikovneruky.sk a kontrolou Obchodných podmienok bolo zistené, že vo zverejnených obchodných podmienkach, respektíve na inom mieste internetového obchodu www.presikovneruky.sk, prevádzkovanvej účastníkom konania, ku dňu kontroly 28.07.2020 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) absentovala informácia o tom, že ak spotrebiteľ v súlade s § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. odstúpi od zmluvy bez udania dôvodu, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu v súlade s § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.

Kontrolou obsahu informácií uvedených na internetovej stránke www.presikovneruky.sk a kontrolou Obchodných podmienok inšpektori SOI zistili, že vo zverejnených obchodných podmienkach, respektíve na inom mieste internetového obchodu www.presikovneruky.sk, prevádzkovanvej účastníkom konania, absentovala informácia o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu v zmysle § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z.

Kontrolou obsahu informácií uvádzaných na internetovej stránke www.presikovneruky.sk a kontrolou Obchodných podmienok bolo zistené, že vo zverejnených obchodných podmienkach, respektíve v informáciách zverejnených na internetovej stránke www.presikovneruky.sk, ku dňu kontroly 28.07.2020 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) chýbalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka.

Vykonanou kontrolou bolo ďalej zistené, že vo zverejnených obchodných podmienkach, respektíve v informáciách zverejnených na internetovej stránke www.presikovneruky.sk, ku dňu kontroly 28.07.2020 (kedy boli odobraté aktuálne obchodné podmienky) účastník konania neuviedol informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu mimosúdnu cestou prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň účastník konania neuviedol na svojom webovom sídle www.presikovneruky.sk odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov.

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

informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a zároveň poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; v zmysle § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odsek 2 zákona č. 102/2014 Z. z. alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu; v zmysle § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odsek 2 zákona č. 102/2014 Z. z. informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy; v zmysle § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odsek 2 zákona č. 102/2014 Z. z. poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 Občianskeho zákonníka); v zmysle § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odsek 2 zákona č. 102/2014 Z. z. informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu mimosúdnou cestou prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň je predávajúci povinný uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

V zmysle § 3 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. sa informácie podľa odseku 1 uvedeného zákona spotrebiteľovi musia poskytnúť v prípade:

- a) zmluvy uzavretej na diaľku spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, ak sa tieto informácie poskytujú na trvanlivom nosiči, musia byť pre spotrebiteľa čitateľné.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a zároveň poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; porušil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu; porušil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy; porušil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 Občianskeho zákonníka) a porušil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu mimosúdnou cestou prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 3 ods. 1 písm. h), písm. i), písm. k), písm. l) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.

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

Vo svojom odvolaní účastník konania uviedol, že si je plne vedomý nedostatkov a je to jeho prvý priestupok, a preto sa mu zdá byť výška pokuty vysoká, nakoľko nie je veľkou spoločnosťou a v súčasnosti predaj e-shopu pozastavil. V závere svojho odvolania uvádza, že vzhľadom na situáciu by chcel požiadať o prehodnotenie výšky pokuty a o jej zníženie.

K tomu odvolací správny orgán uvádza, že skutočnosti uvedené v odvolaní účastníka konania pokladá za subjektívne. Pre posúdenie celého prípadu je rozhodujúce, že došlo k porušeniu ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z., za ktoré zodpovedá účastník konania. 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 alebo zmenu prvostupňového rozhodnutia.

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

Podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa *„predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.“*

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

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

Podľa § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z., *„predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty“.*

Podľa § 3 ods. 1 písm. j) zákona č. 102/2014 Z. z., *„predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy“.*

Podľa § 3 ods. 1 písm. 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 uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.“

Účastník konania v odvolaní žiada o prehodnotenie výšky uloženej pokuty. K tomu odvolací orgán uvádza, že v prípade zisteného porušenia zákona je podľa § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/204 Z. z. správny orgán povinný uložiť pokutu minimálne vo výške 200 EUR a podľa § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa môže uložiť pokutu až do výšky 66 400 EUR. Odvolací orgán dodáva, že cieľom kontrolnej činnosti SOI je zisťovanie a zabezpečenie súladu plnenia povinností stanovených zákonom so skutočným stavom. Charakter protiprávneho konania, rozsah zisteného porušenia povinnosti, ako aj možné následky, ktoré spočívajú v poškodení spotrebiteľa odôvodňujú uloženie pokuty vo výške určenej v rozhodnutí prvostupňového správneho orgánu. Účastníkovi konania bola uložená pokuta vo výške 500,- €, ktorá v korelácii s minimálnou výškou sankcie (200 eur) a s maximálnou výškou sankcie, ktorú môže správny orgán uložiť za preukázané porušenie povinnosti (66 400 eur), sa pohybuje na dolnej hranici. Odvolací orgán sa však snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší dané právne predpisy, 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 protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zistenému nedostatku, nakoľko táto je uložená v spodnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

Na základe hore uvedených skutočností odvolací orgán považuje skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú. Výšku uloženej pokuty odvolací orgán pokladá za primeranú zistenému skutkovému stavu.

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

Podľa § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/204 Z. z. „orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. b) pokutu od 200 do 10 000 eur“.

Odvolací orgán uvádza, že v predmetnej veci ide o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov vyplýva, že pri súbehu

viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je svojím obsahom najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Ustanovenie § 12 ods. 2 zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatel'a prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutelný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené bola teda v danom prípade pokuta, uložená v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur. 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“. Vzhľadom na to, že porušenie uvedeného zákonného ustanovenia bolo preukázané, Slovenská obchodná inšpekcia si splnila svoju zákonnú povinnosť, v konaní postupovala v súlade so zákonmi Slovenskej republiky, uložila pokutu v zákonom určenej výške na dolnej hranici zákonnej sadzby. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a podobne. Podľa čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky č. 460/1992 Zb. sú *štátne orgány oprávnené konať iba na základe Ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon* – v uvedenom prípade zákon o prevádzke vozidiel v cestnej premávke, z čoho vyplýva, že prvostupňový 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 alebo zmenu napadnutého rozhodnutia. Výšku uloženej pokuty odvolací orgán pokladá za primeranú zistenému skutkovému stavu.

Odvolací orgán pri ukladaní výšky pokuty v prvom rade zoberal do úvahy, že Ústava SR v čl. 13 ods. 1 zabezpečuje právne postavenie osôb tak, že povinnosti im možno ukladať len zákonom alebo na základe zákona a v jeho medziach, prípadne medzinárodnou zmluvou podľa čl. 7 ods. 4 alebo nariadením vlády SR podľa čl. 120 ods. 2 Ústavy SR. Táto ústavná ochrana sa premieta v ochrane spotrebiteľa do konkrétneho ustanovenia, ktorého účelom je ochrániť spotrebiteľa pred takými povinnosťami, ktoré by podnikateľ, resp. poskytovateľ služby sám spotrebiteľovi ustanovil. Účastník konania konal nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním ukladal vo svojich všeobecných obchodných podmienkach spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď vo svojich obchodných podmienkach zakotvil povinnosť pri uplatnení reklamácie tovaru spotrebiteľom povinnosť kupujúceho spolu s chybným tovarom zaslať predávajúcemu aj podpísanú žiadosť o reklamáciu a tiež povinnosť, aby reklamovaný tovar bol v originálnom obale bez právneho dôvodu.

Odvolací orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru zohľadnil, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok predaja výrobkov, ktoré rešpektujú zákaz ukladania spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Účastník konania spotrebiteľovi ukladal vo svojich obchodných podmienkach, povinnosti bez právneho dôvodu nad rámec existujúcej právnej úpravy, čím mu mohlo byť sťažené uplatnenie práva

garantovaného právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa. V ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie, ktoré bolo vyššie uvedeným konaním účastníka konania porušené. Pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté aj na celkový počet zmluvných podmienok, ktorých rozpor s právnymi predpismi bol zistený, na ich obsah, ako aj mieru, akou neprimerane závažným spôsobom zasahujú do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky a predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Vo sfére účastníka konania má uložená pokuta plniť úlohu výchovnú a aj represívnu a postihovať protiprávne konanie, a preto je žiaduce, aby bola citeľná aj v majetkovej sfére páchatelia deliktu. Nemôže sa jednať o sankciu v zanedbateľnej výške, inak sa nedá predpokladať, že by splnila svoj účel. Súčasne je potrebné uviesť, že uložená pokuta plní taktiež preventívnu úlohu, a to najmä vo vzťahu k ostatným nositeľom totožných zákonných povinností (generálne pôsobenie), a musí tak mať aj silu odradiť od protiprávneho postupu.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazov zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých upieral spotrebiteľovi právo na informácie, keď účastník konania ako poskytovateľ služieb na elektronickom zariadení - webovej stránke www.presikovneruky.sk neposkytol informácie – v rozpore s § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 22/2014 Z. z. označenie registra, ktorý účastníka konania ako prevádzkovateľa služieb informačnej spoločnosti zapísal a číslo zápisu a v rozpore s § 4 ods. 1 písm. písm. e) zákona č. 22/2014 Z. z. chýbala informácia o názve a adrese orgánu dohľadu, ktorému činnosť účastníka konania ako poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti podlieha.

Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty skutočnosť, že účastník konania je z titulu výkonu jeho činnosti povinný zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie ako aj zachovávať a dodržiavať požadovanú úroveň odbornej starostlivosti voči spotrebiteľom, ktorí vystupujú vo vzťahu k účastníkovi konania ako slabšia strana a sú neraz vystavovaní svojvôli predávajúceho resp. poskytovateľa služby. Správny orgán v tejto súvislosti tiež poukazuje na to, že v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, má spotrebiteľ právo na služby v bežnej kvalite, to znamená v kvalite spĺňajúcej predpokladané očakávania spotrebiteľa a je zákonnou povinnosťou zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, a to tak, aby spotrebiteľ nemohol byť uvedený do omylu pokiaľ ide o rozsah, resp. charakter poskytovanej služby. Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Uložená pokuta je vo vzťahu k porušeniu zákonných povinností účastníka konania a z hľadiska možných následkov viac ako primeraná.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že spotrebiteľ ako kupujúci má právo na úplné a pravdivé poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. Je nevyhnutné, aby mal spotrebiteľ už v čase rozhodovania sa o kúpe tovaru alebo služby čo najúplnejšie a neskreslené informácie. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. Správny orgán vyhodnotil porušenie vyššie uvedených povinností zo strany účastníka konania ako závažné, a to nielen vzhľadom na charakter informácií, ktoré predávajúci opomenul poskytnúť spotrebiteľom, ale aj s ohľadom na závažný charakter predmetných informácií. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie nevyhnutné pre zváženie uzatvorenia zmluvy na diaľku. Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že nebolo rešpektované právo spotrebiteľa

na úplné informácie pred uzavretím zmluvy mimo prevádzkových priestorov (účastník konania pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku neposkytol spotrebiteľovi 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; informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty; informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy; poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu; 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), pričom následkom neposkytnutia týchto informácií môže byť spotrebiteľovi sťažený výkon tohto práva. Predávajúci nesie objektívnu zodpovednosť za zistené nedostatky.

Následkom absencie informácie ohľadne možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v určitých prípadoch došlo taktiež k porušeniu práva spotrebiteľa na informácie. Cieľom zákona č. 391/2015 Z. z. je vytvorenie novej možnosti pre 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. Zároveň bolo prihliadnuté aj na to, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch vrátane zákona č. 102/2014 Z. z. V dôsledku vyššie popísaného protiprávneho konania nebol dosiahnutý účel a cieľ zákona č. 102/2014 Z. z., a to poskytnutie ochrany spotrebiteľovi ako znevýhodnenej strane pri uzatváraní zmluvy na diaľku. Účastník konania v danom prípade nezabezpečil minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z.

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. Preto výšku pokuty správny orgán považuje za primeranú k zistenému stavu.

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

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

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 15 dní odo dňa doručenia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00450320.

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/0023/99/2022

Dňa : 10.07.2023

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 – **Okresné stavebné bytové družstvo, sídlo: Gočárová 252, 022 47 Čadca, IČO: 31 622 704, právne zastúpený: ...**, kontrola vykonaná dňa 17.02.2021 a dňa 16.04.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, č. P/0092/05/2021 zo dňa 08.12.2021, 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 **400,- EUR, slovom: štyristo eur**, pre porušenie **§ 4 ods. 1 písm. h)** vyššie citovaného zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v nadväznosti na § 8b ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamietla a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, č. P/0092/05/2021 zo dňa 08.12.2021 **potvrďuje**.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Okresné stavebné bytové družstvo – peňažnú pokutu vo výške 400,- EUR, pre porušenie ustanovenia § 4 ods. 1 písm. h) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „*zákon o ochrane spotrebiteľa*“) v nadväznosti na § 8b ods. 3 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov (ďalej len „*zákon o vlastníctve bytov a nebytových priestorov*“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole dňa 17.02.2021 a dňa 16.04.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina zistené, že tento porušil povinnosť zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie.

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

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

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

V súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-60/2021, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie, dňa 17.02.2021 (doručením *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 12.02.2021* prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) a dňa 16.04.2021 (doručením *inšpekčného záznamu zo dňa 01.04.2021* prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71,011 79 Žilina kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý zodpovedá v plnej miere účastník konania.

V zmysle § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa sa na účely tohto zákona spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

V zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa sa na účely tohto zákona predávajúcim rozumie 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 zmysle § 2 písm. i) zákona o ochrane spotrebiteľa sa na účely tohto zákona službou rozumie akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne vrátane činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú uvedené v § 19; tým nie je dotknutá povinnosť mlčanlivosti podľa osobitných predpisov, vrátane zákonom prenesenej právomoci profesijnej komôr.

V zmysle § 2 písm. u) zákona o ochrane spotrebiteľa sa na účely tohto zákona odbornou starostlivosťou rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci (resp. poskytovateľ služieb) povinný zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie. Pod riadnym poskytnutím služieb sa pritom rozumie poskytnutie služieb v súlade so zmluvnými, ako aj zákonnými podmienkami.

V zmysle § 6 ods. 1 zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov vykonáva správu domu spoločenstvo vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome alebo iná právnická osoba alebo fyzická osoba, s ktorou vlastníci bytov a nebytových priestorov uzatvoria zmluvu o výkone správy (ďalej len správca). Vlastníci bytov a nebytových priestorov v dome sú povinní zabezpečiť správu domu spoločenstvom alebo správcom. Povinnosť správy domu vzniká dňom prvého prevodu vlastníctva bytu alebo nebytového priestoru v dome.

V zmysle § 6 ods. 2 zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov je správa domu obstarávanie služieb a tovaru, ktorými správca alebo spoločenstvo zabezpečuje pre vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome

a) prevádzku, údržbu, opravy, rekonštrukciu a modernizáciu spoločných častí domu, spoločných zariadení domu príslušného pozemku a príslušenstva

b) služby spojené s užívaním um byt alebo nebytového priestoru

c) vedenie účtu domu v banke

d) vymáhanie škody, nedoplatkov vo фонде prevádzky, údržby a opráv a iných pohľadávok a nárokov e/ iné činnosti, ktoré bezprostredne súvisia s užívaním domu ako celku jednotlivými vlastníkami bytov a nebytových priestorov v dome.

V zmysle § 8b ods. 2 zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov je správca povinný dojednať pri obstarávaní služieb a tovaru čo najvýhodnejšie podmienky, aké sa dali dojednať

v prospech vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome. Správca je povinný riadiť sa rozhodnutím vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome o výbere dodávateľa, ak nejde o zabezpečenie odborných prehliadok a skúšok technického zariadenia, ktoré je správca povinný vykonávať pri správe domu.

Písomnosťou zo dňa 12.02.2021 s označením Oznámenie o začatí kontroly a výzva na doručenie dokladov, doručovanou do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk do vlastných rúk (s dorúčením dňa 17.02.2021 na základe elektronickej doručenky), bolo účastníkovi konania oznámené začatie kontroly, za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-60/2021, so žiadosťou o doručenie týchto dokladov:

- písomný doklad preukazujúci žiadosť vlastníka bytu p. M. P., ... (ďalej len spotrebiteľ alebo M.P. alebo vlastník bytu) nahliadať do dokladov týkajúcich sa správy domu alebo čerpania fondu prevádzky, údržby a opráv a robiť si z nich výpisy, odpisy a kópie - písomný doklad preukazujúci odpoveď na žiadosť vlastníka bytu nahliadať do dokladov týkajúcich sa správy domu alebo čerpania fondu prevádzky, údržby a opráv a robiť si z nich výpisy, odpisy a kópie písomný doklad preukazujúci schválenie písomného hlasovania buď správcom alebo vlastními bytov na hlasovanie o veci zamurovania výklenku v pivničnom priestore zo dňa 22.7.2017 a dodávku a montáž signálu satelitného rozvodu v bytovom dome ... písomný doklad preukazujúci, že pri písomnom hlasovaní potvrdili podpis vlastníka bytu a nebytového priestoru v dome na hlasovacej listine najmenej dvaja overovatelia prítomní pri podpise, ktorí boli zvolení na schôdzi vlastníkov
- písomný doklad preukazujúci, že po vykonaní písomného hlasovania správca, predseda, rada alebo zvolený zástupca aspoň jednej štvrtiny vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome zistil výsledok hlasovania za účasti dvoch overovateľov
- písomný doklad -vyhotovená zápisnica zo schôdze vlastníkov alebo z písomného hlasovania spolu s prílohou- originál prezenčnej listiny alebo hlasovacej listiny s priloženými splnomocneniami
- písomný doklad o tom, že pri obstarávaní služieb a tovaru správca dojednal čo najvýhodnejšie podmienky, aké sa dali dojednať v prospech vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome a písomný doklad, že správca sa riadil rozhodnutím vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome o výbere dodávateľa (doklad o odsúhlasení dodávateľa vlastními zo schôdze vlastníkov bytov alebo z písomného hlasovania- zápisnica) o veci zamurovania výklenku v pivničnom priestore zo dňa 22.07.2017 a dodávku a montáž signálu satelitného rozvodu v dome 2123
- v prípade schválenia zmluvu o dielo na zamurovanie výklenku v pivničnom priestore a dodávku a montáž signálu satelitného rozvodu v bytovom dome 2123
- písomný doklad o tom, na základe čoho je účtovaný poplatok za káblovú televíziu v ročnom vyúčtovaní nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2018 a 2019
- ročné vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu p. M.P. za roky 2018 a 2019 a taktiež jedného iného vybraného vlastníka bytu užívajúceho byt na adrese ...
- písomné doklady ku všetkým písomným hlasovaniam, ktoré boli uskutočnené v roku 2019 a 2020 s vlastními bytov na adrese ...
- zmluva o výkone správy p. M.P.,

Dňa 1.3.2021 boli správnomu orgánu, prostredníctvom listinnej zásielky, doručené od účastníka konania vyjadrenia a tieto doklady:

- žiadosť o dodanie dokladov zaslaná vlastníkom bytu p. M.P. správcovi prostredníctvom e-mailu dňa 16.12.2020
- urgencia žiadosti zaslaná vlastníkom bytu p. M.P. správcovi prostredníctvom e-mailu dňa 8.1.2021
- ďalšia urgencia žiadosti zaslaná vlastníkom bytu p. M.P. správcovi prostredníctvom e-mailu dňa 20.1.2021

- vyžiadanie dokladov č. 2 zaslané vlastníkom bytu p. M.P. správcovi prostredníctvom e-mailu dňa 20.1.2021
- žiadosť o zaslanie zápisnice z hlasovania na dodávku a montáž rozvodu satelitného signálu a DVB T2 zaslaná vlastníkom bytu p. M.P. správcovi prostredníctvom e-mailu dňa 1.2.2021
- žiadosť o informáciu o priebehu hlasovania na dodávku a montáž rozvodu satelitného signálu a DVB T2 zaslaná vlastníkom bytu p. M.P. správcovi prostredníctvom e-mailu dňa 7.2.2021
- vyjadrenie správcu k vyžiadaniu zápisnice z písomného hlasovania zo dňa 11.9.2020
- odpoveď správcu na žiadosť o dodanie dokladov zo dňa 16.12.2020 zaslaná vlastníkovi p. M.P. dňa 18.12.2020
- odpoveď správcu na e-mail vlastníka p. M.P. zo dňa 8.1.2021 so žiadosťou na zaslanie dokladov zaslaná vlastníkovi p. M.P. dňa 20.1.2020
- odpoveď správcu na e-mail vlastníka p. M.P. zo dňa 20.1.2021 na vyžiadanie dokladov č. 2 zaslaná vlastníkovi p. M.P. dňa 27.1.2020
- vyjadrenie správcu zo dňa 09.2.2021 k žiadosti vlastníka p. M.P. o zaslanie zápisnice z hlasovania na dodávku a montáž rozvodu satelitného signálu a DVB T2
- hlasovacia listina k písomnému hlasovaniu, ktoré sa uskutočnilo dňa 22.7.2017 vo veci zamurovania výklenku v pivničnom priestore
- zápisnica z písomného hlasovania vlastníkov bytov a nebytových priestorov č. 1/2123/2020 k otázke, či vlastníci súhlasia s tým, aby firma ... s.r.o. so sídlom Svrčinovec 169 realizovala práce a to nové rozvody káblového satelitného a DVB-T systému v bytovom dome zo dňa 30.6.2020
- hlasovacia listina k písomnému hlasovaniu, ktoré sa uskutočnilo dňa 5.7.2020 vo veci súhlasu s tým, aby firma ... s.r.o. so sídlom ... realizovala práce a to nové rozvody káblového satelitného a DVB-T systému v bytovom dome vchodu B podľa cenovej ponuky v sume 2168,- € bez DPH a aby táto suma bola uhradená z Fondu opráv vchodu B zápisnica z konania schôdze vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytovom dome v ..., konanej dňa 25.2.2015, kde boli, okrem iného, zvolení overovatelia pri hlasovaní, vyhotovená dňa 26.2.2015 (spolu s prezenčnou listinou zo dňa 25.2.2018)
- notárom osvedčená zápisnica z písomného hlasovania vlastníkov bytov a nebytových priestorov č. 1/2123/2020 k otázke, či vlastníci súhlasia s tým, aby firma ... s.r.o. so sídlom Svrčinovec 169 realizovala práce, a to nové rozvody káblového satelitného a DVB-T systému v bytovom dome zo dňa 30.6.2020 s hlasovacími listinami jednotlivých vlastníkov, vrátane vlastníka p. M.P.
- zmluva o dielo č. 27/2020 zo dňa 7.9.2020 uzavretá medzi OSBD a spoločnosťou ..., s.r.o. na realizáciu nových rozvodov káblového, satelitného a DVB-T systému v bytovom dome č. ... s uvedením ceny diela vo výške 2 601,60€ s DPH a cenová ponuka č. 40200002 spoločnosti ..., s.r.o. zo dňa 3.2.2020 (splatnosťou do 23.2.2020) so uvedením ceny vo výške 2 168,-€ bez DPD
- žiadosť o informáciu, prečo je v ročnom vyúčtovaní účtovaný poplatok za káblovú televíziu zaslaná od vlastníka p. M.P. e-mailom dňa 28.1.2021 správcovi
- odpoveď správcu na žiadosť o informáciu, prečo je v ročnom vyúčtovaní účtovaný poplatok za káblovú televíziu od správcu e-mailom dňa 1.2.2021 vlastníkovi p. M.P.
- - ročné vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu p. F.P. za roky 2018 a 2019
- ročné vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu p. M.P. roky 2018 a 2019
- zápisnica z písomného hlasovania č. 1/2123/2019 vyhotovená dňa 9.12.2019
- zápisnica z písomného hlasovania č. 2/2123/2020 vyhotovená dňa 21.9.2020
- zápisnica z písomného hlasovania č. 3/2123/2020 vyhotovená dňa 7.12.2020
- zmluva o výkone správy č. 1/2019 uzavretá medzi OSBD a vlastníkom p. F.P. zo dňa 10.12.2019.

Na základe správneho orgánu doručených dokladov a vyjadrení od účastníka konania, a z dôvodu vyhlásenej mimoriadnej situácie v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa pre ochorenie COVID-19, spôsobeným korónovým vírusom SARS-CoV-2 na území SR, bol na správnom orgáne dňa 1.4.2021 spísaný Inšpekčný záznam s prílohami (ktorými boli doklady, doručené správnomu orgánu dňa 1.3.2021 od účastníka konania), ktorý bol dňa 15.4.2021 zaslaný účastníkovi konania do jeho aktivovanej elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk do vlastných rúk (s doručením dňa 16.4.2021 na základe elektronickej doručenia). V danom inšpekčnom zázname bolo, okrem iného, zadokumentované, že správca doručil Zápisnicu z písomného hlasovania č. 1/2123/2020 vyhotovenú dňa 30.6.2020 (súčasťou ktorej boli hlasovacie listiny vchodov ... bytového domu č. ...) s dátumom konania písomného hlasovania od 26.6.2020 do 28.6.2020 s viacerými otázkami, medzi ktorými sa nachádzali aj nasledovné, týkajúce sa rozvodov káblového satelitného a DVB-T systému:

2. Súhlasíte s tým, aby firma ... s.r. o. so sídlom Svrčinovec 169, realizovala práce a to nové rozvody káblového satelitného a DVB-T systému v bytovom dome?

3. Súhlasíte s tým, že celková suma za realizáciu rozvodov káblového, satelitného a DVB-T systému je podľa cenovej ponuky 2 168,- € bez DPH pre vchod A a 2 168,- € bez DPH pre vchod B a bola hrazená z Fondu opráv?

Súčasťou zápisnice boli hlasovacie listiny pre písomné hlasovanie a aj hlasovacia listina vlastníka p. M.P. vyhotovená dňa 26.06.2020 s podpisom vlastníka, a taktiež obsahovala aj meno a priezvisko overovateľov podpisov spolu s dátumom overenia a podpisom. V písomnom hlasovaní sa v súlade s výsledkom hlasovania konštatovalo, že uznesenie k otázke č. 2 a aj k otázke č. 3. nebolo schválené.

Následne sa uskutočnilo písomné hlasovanie dňa 05.07.2020 v bytovom dome č. ..., vchod ... na ulici ... vo veci výberu zhotoviteľa pre nové anténne rozvody podľa cenovej ponuky zhotoviteľa s otázkou:

1. *Súhlasíte s tým, aby firma ... s.r. o. so sídlom Svrčinovec 169, realizovala práce a to nové rozvody káblového satelitného a DVB-T systému v bytovom dome vchod ... podľa cenovej ponuky v sume 2168 € bez DPH a táto suma bola uhradená z Fondu opráv vchod ...?* Súhlas uviedlo 12 z 19 vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome a hlasovacia listina obsahovala aj meno a priezvisko overovateľov podpisov spolu s dátumom overenia a podpisom. Súčasťou dokladov neboli cenové ponuky od iných firiem na realizovanie prác, a to nových rozvodov káblového satelitného a DVB-T systému v bytovom dome. Na základe vyššie uvedených zistení bol účastníkovi konania opatrením nariadený záväzný pokyn na odstránenie zistených nedostatkov v zmysle § 6 ods. 1 písm. c) zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa.

Dňa 22.4.2021 bola správnomu orgánu, prostredníctvom listinnej zásielky, doručená od účastníka konania, písomnosť s označením Inšpekčný záznam-námietka voči opatreniu 1. zo dňa 19.4.2021 (ďalej len námietky), v ktorej účastník konania namietal voči danému opatreniu s odôvodnením, že rešpektuje zákon č. 182/1993 Z. z. a na znak toho v prílohe prikladá stanovisko zástupcu vlastníkov dotknutého bytového domu a domového dôverníka daného domu vchodu ... p. F.P., z ktorého vyplýva, že pri výbere dodávateľa boli dojednané najvýhodnejšie podmienky pre vlastníkov bytov a nebytových priestorov, správca sa riadil rozhodnutím vlastníkov a nebytových priestorov v dome o výbere dodávateľa a súčasťou daných námietok boli tieto doklady: Stanovisko zástupcu vlastníkov dotknutého bytového domu a domového dôverníka daného domu vchodu ... p. F.P., ďalej Cenová ponuka č. 40200002 spoločnosti ..., s.r.o., Svrčinovec zo dňa 3.2.2020 splatnosťou do 23.2.2020 (so sumou 2 168,00 € bez DPH, teda 2 601,60 s DPH), Rozpočet pre bytový dom ul. ... od podnikateľského subjektu ..., Čadca (bez uvedenia dátumu; so sumou 2 262,30 €), vzťahujúce sa na anténne rozvody, a Hlasovacia listina pre písomné hlasovanie, ktoré sa uskutočnilo dňa 5.7.2020 v bytovom dome, vchod ... vo veci výberu zhotoviteľa pre nové

anténne rozvody podľa cenovej ponuky zhotoviteľa zo dňa 5.7.2020 (predmetnou hlasovacou listinou, ako aj cenovou ponukou č.40200002 už správny orgán disponoval a tieto boli okomentované aj v danom inšpekčnom zázname). V spomínanom stanovisku zástupca vlastníkov dotknutého bytového domu a domový dôverník daného domu vchod B konštatoval dňa 3.2.2020 prijaté uznesenie, týkajúce sa schválenia plánu opráv pre bytový dom na rok 2020, ktorého súčasťou bola aj rekonštrukcia televíznych anténnych rozvodov, ďalej existenciu dvoch spoločností, vykonávajúcich žiadané práce v danom meste vo veľkej miere, t. j. spoločnosť ..., zastúpenú p. Ing. ..., a spoločnosť ..., s.r.o. s tým, že kvalita prác prvej menovanej je podľa doterajších skúseností nízka a neprofesionálna, a druhá spoločnosť má dobré referencie. Z technického hľadiska porovnal cenovú ponuku č. 40200002 spoločnosti ..., s.r.o. a rozpočet od spoločnosti ... s pozitívnym hodnotením cenovej ponuky spoločnosti ..., s.r.o. s tým, že tieto ponuky boli cenovo približne rovnaké (2 262,30€ a 2 601,60€). Záverom zástupca vlastníkov dotknutého bytového domu a domový dôverník daného domu vchodu ... dodal: „Tieto skutočnosti viedli k tomu, že som vlastníkom predložil ako zhotoviteľa firmu ..., s.r.o. aj s odôvodnením výberu a tohto si následne schválili v hlasovaní.“

O námietkach rozhodol správny orgán rozhodnutím o námietkach č. 1428/2021 dňa 27.4.2021.

Písomnosťami zo dňa 26.4.2021 a 5.5.2021, doručenými správnomu orgánu dňa 29.4.2021 a 13.5.2021 účastník konania deklaroval odstránenie zistených nedostatkov s predložením aj Metodického pokynu pre postup obstarávania tovarov a služieb.

Účastník konania ako predávajúci (resp. poskytovateľ služieb) nezabezpečil dodržanie povinnosti zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, uvedenej v § 4 ods. 1 písm. h/ zákona o ochrane spotrebiteľa v nadväznosti na § 8b ods. 2 zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v zmysle ktorého je správca povinný pri obstarávaní služieb a tovaru dojednať čo najvýhodnejšie podmienky, aké sa dali dojednať v prospech vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome, keď bolo kontrolou zameranou na dodržiavanie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, vykonanou dňa 17.2.2021 (doručením Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 12.2.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) a dňa 16.4.2021 (doručením inšpekčného záznamu zo dňa 1.4.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) na správnom orgáne s predávajúcim (resp. poskytovateľom služieb)-účastníkom konania: Okresné stavebné bytové družstvo, sídlo: Gočárova 252, 022 47 Čadca, správcom, vykonávajúcim správu bytov a nebytových priestorov v zmysle predmetu činnosti zverejnenom vo výpise z Obchodného registra Okresného súdu Žilina oddiel: Dr, vložka číslo: 92/L správa a údržba bytového fondu v rozsahu voľných živností na základe Zmluvy o výkone správy č. 1/2019 zo dňa 10.12.2019, uzavretej s vlastníkmi bytov a nebytových priestorov v bytovom dome na ul. ..., súpisné číslo: ..., pri prešetrení spotrebiteľského podnetu 60/2021, zistené, že:

- v Zápisnici z písomného hlasovania č. 1/2123/2020 vyhotovenej dňa 30.6.2020 (súčasťou ktorej boli hlasovacie listiny vchodov ... bytového domu č. ...) s dátumom konania písomného hlasovania od 26.6.2020 do 28.6.2020 s viacerými otázkami, sa nachádzali aj nasledovné otázky, týkajúce sa rozvodov káblového satelitného a DVB-T systému v znení: „2. Súhlasíte s tým, aby firma ... s.r.o. so sídlom ..., realizovala práce a to nové rozvody káblového satelitného a DVB-T systému v bytovom dome? 3. Súhlasíte s tým, že celková suma za realizáciu rozvodov káblového, satelitného a DVB-T systému je podľa cenovej ponuky 2 168,- € bez DPH pre vchod A a 2 168,- € bez DPH pre vchod B a bola hrazená z Fondu opráv?“, pričom v predmetnej zápisnici sa v súlade s výsledkami hlasovania koštatovalo, že uznesenia k otázkam č. 2 a č. 3 neboli schválené

- z Hlasovanej listiny z písomného hlasovania uskutočneného dňa 5.7.2020 vchodu ... bytového domu ... na ul. ..., vo veci výberu zhotoviteľa pre nové anténne rozvody podľa cenovej ponuky zhotoviteľa s otázkou v znení: „1.Súhlasíte s tým, aby firma ... s.r. o. so sídlom ..., realizovala práce a to nové rozvody káblového satelitného a DVB-T systému v bytovom dome vchod B podľa cenovej ponuky v sume 2 168 € bez DPH a táto suma bola uhradená z Fondu opráv vchod B?“ vyplynulo vyjadrenie súhlasu 12 z 19 vlastníkov bytov a nebytových priestorov vo vchode s obsahom danej otázky a

- správca predložil ako súčasť námietok zo dňa 19.4.2021 správneho orgánu:

- dve cenové ponuky, týkajúce sa realizovania prác, a to nových rozvodov káblového satelitného a DVB-T systému v bytovom dome a to:

1. Rozpočet pre bytový dom ul. ... od podnikateľského subjektu ... Čadca (bez uvedenia dátumu; so sumou 2 262,30 € s DPH) a

2. Cenová ponuka č. 40200002 spoločnosti ..., s.r.o., ... zo dňa 3.2.2020 s platnosťou do 23.2.2020 (so sumou 2 168,00 € bez DPH, teda 2 601,60 € s DPH)

- stanovisko zástupcu vlastníkov dotknutého bytového domu a domového dôverníka daného domu vchodu B p. F.P. (bez uvedenia dátumu) s jeho vyjadrením v znení: „...Tieto skutočnosti viedli k tomu, že som vlastníkom predložil ako zhotoviteľa firmu ..., s. r. o. aj s odôvodnením výberu a tohto si následne schválili v hlasovaní. “

- zmluvu o dielo č. 27/2020 uzavretú so spoločnosťou ..., s.r.o. dňa 7.9.2020 s cenou diela 2 601,60€.

Vyššie uvedeným konaním **správca nepreukázal predloženie vlastníkom bytov a nebytových priestorov cenovo výhodnejšej ponuky plánovaných prác nových anténnych rozvodov od podnikateľského subjektu ... so sumou 2 262,30 EUR s DPH,** keď preukázal predloženie im len cenovo nevýhodnejšej ponuky na realizáciu daných prác od podnikateľského subjektu ..., s.r.o. so sumou 2 601,60 EUR s DPH, čím vlastníci bytov a nebytových priestorov vchodu B v písomnom hlasovaní konanom dňa 5.7.2020 rozhodli o schválení cenovo nevýhodnejšej ponuky, a keďže cenovo výhodnejšia ponuka im nebola predložená, uzatvorili, v zastúpení správcu, zmluvu o dielo č. 27/2020 zo dňa 7.9.2020 so spoločnosťou ..., s.r.o. s ponukou cenovo nevýhodnejšou s dojednanou cenou za zhotovenie diela vo výške 2 601,60 EUR. Týmto konaním správca pri obstarávaní služieb a tovaru nedojednal čo najvýhodnejšie podmienky, aké sa dali dojednať v prospech vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome a ako **predávajúci porušil povinnosť zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie**

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

Účastník konania v podanom odvolaní uvádza, že sa v pozícii správcu žiadneho protiprávneho konania nedopustil a riadil sa pri výbere dodávateľa služieb výlučne pokynom vlastníkov bytov a nebytových priestorov, ktorým pokynom bol v celom rozsahu viazaný.

Účastník konania má za to, že vlastníci bytov a nebytových priestorov v bytovom dome č. ... predložili listinu, v ktorej si odsúhlasili skutočnosť, že dodávateľom rozvodov káblového a DVB-T systému bude spoločnosť ... s. r. o., pričom správca bol týmto rozhodnutím vlastníkov viazaný. Nakoľko dodávateľa si vybrali samotní vlastníci, nemal účastník konania ako správca dôvod spochybňovať ich rozhodnutie, ktoré je pre správcu záväzné, pričom v súlade s rozhodnutím vlastníkov bola zmluva uzatvorená so spoločnosťou ... s. r. o.

Zároveň účastníkovi konania nie je zrejmé, na základe akých skutočností dospel správny orgán k záveru, že odplata za dodané plnenie – cena je jediným a rozhodujúcim kritériom pre posúdenie otázky najvýhodnejšej ponuky. Podľa účastníka konania je vylúčené, aby bola jediným kritériom pre stanovenie najvýhodnejšej ponuky iba výška odplaty za dodané plnenie, ako si to vyložil správny orgán.

Účastník konania uvádza, že právnomu orgánu predložil i stanovisko domového dôverníka uvedeného bytového domu, vchod B, z ktorého vyplýva že pri výbere dodávateľa boli dojednané najvýhodnejšie podmienky pre vlastníkov bytov a nebytových priestorov, pričom sa správca riadil rozhodnutím vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome. Správnomu orgánu boli predložené všetky relevantné doklady, vrátane stanoviska zástupcu vlastníkov dotknutého bytového domu a domového dôverníka daného domu vchod B, cenová ponuka č. 40200002 spoločnosti ..., s. r. o., Svrčinovec zo dňa 03.02.2020 s platnosťou do 23.02.2020 (so sumou 2168 € bez DPH, teda 2610,60 € s DPH), rozpočet pre bytový dom na ul. ... od podnikateľského subjektu ... (so sumou 2262,30 €), vzťahujúce sa na anténne rozvody a hlasovacia listina pre písomné hlasovanie, ktoré sa uskutočnilo dňa 05.07.2020 v bytovom dome. Vchod B vo veci výberu zhotoviteľa pre nové anténne rozvody podľa cenovej ponuky zhotoviteľa zo dňa 05.07.2020.

Z predložených listín vyplýva, že bolo prijaté uznesenie, týkajúce sa schválenia plánu opráv pre bytový dom na rok 2020, ktorého súčasťou bola aj rekonštrukcia televíznych anténnych rozvodov, pričom kvalita prác spoločnosti ... bola podľa doterajších skúseností vlastníkov nízka a neprofesionálna na rozdiel od spoločnosti POROBO, s. r. o., ktorá mala dobré referencie. Dané skutočnosti viedli vlastníkov bytov a nebytových priestorov v menovanom bytovom dome k prijatiu rozhodnutia, že dodávateľom káblových satelitných a DVB-T rozvodov bola spoločnosť ..., s. r. o. Účastník konania dodáva, že cenové ponuky oboch spoločností boli približne rovnaké (... - 2262,30 €) a ..., s. r. o. (2601,60 €).

Účastník konania má za to, že sa žiadneho porušenia zákona nedopustil, pričom rešpektoval rozhodnutie vlastníkov a zmluvu na dodávku káblových satelitných a DVB-T rozvodov uzatvoril v mene vlastníkov so spoločnosťou ..., s. r. o.

Správny orgán opakovane v rozhodnutí konštatoval, že správca uzatvoril zmluvu so subjektom, ktorého ponuka bola nevýhodnejšia, avšak z listinných dôkazov obsiahnutých v spise správneho orgánu jasne vyplýva, že akceptovaná ponuka firmy ... s. r. o. nebola nevýhodnejšia, práve naopak.

Účastník konania uvádza, že v priebehu správneho konania jasne ozrejmil správnomu orgánu tú zásadnú skutočnosť, že výberové konanie i písomné hlasovanie v bytovom dome č. ... vchod B na realizáciu prác nových rozvodov káblového, satelitného a DVB-T systému sa uskutočnilo bez vedomia a účasti správcu, vlastníci bytov a nebytových priestorov domu č. ... vchod B doručili správcovi dňa 06.07.2020 rozhodnutie vo forme Hlasovacej listiny pre písomné hlasovanie, ktoré sa uskutočnilo dňa 05.07.2020 vo veci výberu zhotoviteľa. Účastník konania má za to, že sa v plnom rozsahu riadil rozhodnutím vlastníkov bytov a nebytových priestorov tak, ako mu to ukladá zákon o vlastníctve bytov a nebytových priestorov.

Zo stanoviska zástupcu vlastníkov bytového domu i domového dôverníka bytového domu vo vchode B vyplýva, že pri výbere dodávateľa boli dojednané čo najvýhodnejšie podmienky pre vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytovom dome, pričom tento zástupca rozsiahlo a dostatočným spôsobom zdôvodnil výber najvýhodnejšej ponuky na realizáciu prác nových rozvodov káblového, satelitného a DVB-T systému, pričom zákon ani v jednom zo svojich ustanovení explicitne neustanovuje, že najvýhodnejšie podmienky znamenajú najnižšiu cenu.

Účastník konania sa odvoláva na ustanovenie § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa a na ustanovenie § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa:

Ako vyplýva z vyššie uvedených skutočností, účastník konania má za to, že sa v tejto veci žiadneho protiprávneho konania nedopustil, nakoľko vlastníci v bytovom dome vykonali obstarávanie uvedenej zákazky bez vedomia a účasti správcu. Keďže účastník konania ako správca nebol prítomný a ani nemal žiadnu vedomosť o obstarávaní spomínanej zákazky, je nespochybniteľné, že ani nemohol dojednávať najvýhodnejšie podmienky, aké sa dojednať dali. Správca, tak ako mu to ukladá zákon, iba rešpektoval prejavenu vôľu vlastníkov na základe predloženého výsledku písomného hlasovania, v ktorom si schválili zhotoviteľa.

Účastník konania sa zároveň domnieva, že výška pokuty je vzhľadom na konštatované porušenie zákona, ku ktorému v zmysle vyššie uvedeného nikdy nedošlo, neprimerane vysoká, nezodpovedajúca závažnosti vytýkaného konania. O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 €. Podľa § 24 ods. 5 cit. zákona sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Vzhľadom na všetky vyššie uvedené skutočnosti je zrejmé, že pokuta je neprimeraná, nakoľko nedošlo k žiadnemu závažnému porušeniu povinnosti. Správny orgán udáva, že pokuta bola uložená na základe správnej úvahy v spodnej hranici zákonnej sadzby, ktorú považuje správny orgán za primeranú vzhľadom k rozsahu protiprávnej činnosti. Poukazujeme však na skutočnosť, že zákon určuje hornú hranicu zákonnej sadzby, avšak nie spodnú hranicu. Vzhľadom na uvedené je podľa účastníka konania zrejmé, že pokuta vo výške 400,00 € je absolútne neprimeraná. Z týchto dôvodov považuje účastník konania Rozhodnutie Slovenskej obchodnej inšpekcie, Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj za nezákonné a žiada, aby druhoinštančný správny orgán toto rozhodnutie zrušil a vec vrátil prvoištančnému správnenému orgánu na ďalšie konanie a nové rozhodnutie.

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

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

Podľa § 8b ods. 2 zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov: „*Pri obstarávaní služieb a tovaru je správca povinný dojsť k najvýhodnejším podmienkam, aké sa dali dojsť v prospech vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome. Správca je povinný riadiť sa rozhodnutím vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome o výbere dodávateľa, ak nejde o zabezpečenie odborných prehliadok a skúšok technického zariadenia, ktoré je správca povinný vykonávať pri správe domu.*“

K námietke účastníka konania v ktorej uviedol, že vlastníci bytov a nebytových priestorov v bytovom dome č. ... ulici v ... predložili listinu, v ktorej si odsúhlasili skutočnosť, že dodávateľom rozvodov káblového a DVB-T systému bude spoločnosť ... s. r. o. odvolací orgán uvádza, že pre rozhodnutie v danej veci je rozhodujúce, že účastník konania nepreukázal predloženie vlastníkom bytov a nebytových priestorov cenovo výhodnejšiu ponuku plánovaných prác nových anténnych rozvodov od podnikateľského subjektu ... so sumou 2 262,30 EUR s DPH, keď preukázal predloženie vlastníkom bytov a nebytových priestorov len jednej ponuky na realizáciu daných prác a to od podnikateľského subjektu ... s. r. o. so sumou 2 601,60 EUR s DPH, čím vlastníci bytov a nebytových priestorov v písomnom hlasovaní rozhodli o schválení ponuky (jedinej predloženej ponuky od podnikateľského subjektu ... s. r. o.). Odvolací orgán uvádza, že ak má byť posudzovaná výhodnosť alebo nevýhodnosť ponuky musí byť zabezpečená porovnateľnosť ponuky s inou ponukou s ktorou majú vlastníci bytov a nebytových priestorov možnosť sa oboznámiť, čo sa neuskutočnilo. Týmto konaním účastník konania porušil povinnosť zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie.

K ďalšej námietke účastníka konania v ktorej uviedol, že je vylúčené aby bola cena jediným a rozhodujúcim kritériom pre posúdenie otázky najvýhodnejšej ponuky, odvolací orgán uvádza, že povinnosťou správcu bolo dojsť k najvýhodnejším podmienkam, ktoré sa dali dojsť v prospech vlastníkov bytov a nebytových priestorov,

ktorého povinnosťou bolo preukázať, splnenie si zákonom daných povinností. Z podkladov je zrejmé, že vlastníkom bytov a nebytových priestorov bola predložená len jedna ponuka od jedného dodávateľa, čo ovplyvnilo aj ich rozhodnutie uzavrieť zmluvu o dielo s daným podnikateľským subjektom (... s. r. o.). Legislatíva neustanovuje, že najvýhodnejšia ponuka je ponuka s nižšou cenou, nakoľko cena nie je jediným kritériom pri posudzovaní výhodnosti daných ponúk. Odvolací orgán uvádza, že ak má byť posudzovaná výhodnosť či nevýhodnosť ponuky musí byť zabezpečená porovnateľnosť ponuky s inou ponukou, čo nebolo zo strany správcu ako účastníka konania zabezpečené.

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

K výške pokuty odvolací orgán zároveň uvádza, že v prípade zisteného porušenia zákona, je správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Charakter protiprávneho konania, rozsah zisteného porušenia povinností, ako aj možné následky, správny orgán prvého stupňa náležite zohľadnil, čo sa odzrkadľuje aj vo výške uloženej sankcie. Účastníkovi konania bola uložená pokuta, ktorá v korelácii s maximálnou výškou sankcie, ktorú môže správny orgán uložiť za preukázané porušenie povinností (66 400 eur), sa pohybuje v spodnej hranici. Navyše, ak ide o finančnú sankciu, tak táto nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Nakoľko porušenie vyššie uvedenej povinnosti bolo zo strany správneho orgánu spoľahlivo zistené, správny orgán si splnil svoju zákonnú povinnosť v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a účastníkovi konania uložil pokutu v zákonom stanovenom rozsahu do 66 400 EUR. Uloženie sankcie považuje odvolací správny orgán za primeranú, pričom pokuta v danej výške zároveň spĺňa nielen represívno-výchovnú, ale aj preventívnu funkciu.

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

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

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

Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty skutočnosť, že účastník konania je z titulu výkonu jeho činnosti povinný zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie ako aj zachovávať a dodržiavať požadovanú úroveň odbornej starostlivosti voči spotrebiteľom, ktorí vystupujú vo vzťahu k účastníkovi konania ako slabšia strana. Nesplnením povinností zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, sa účastník konania dopustil protiprávneho konania, ktoré mohlo spôsobiť ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľov. Uložená pokuta je vo vzťahu k porušeniu zákonnej povinnosti účastníka konania a z hľadiska možných následkov primeraná.

Odvolací orgán má za to, že výška uloženej pokuty je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou

a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu, charakteru a rozsahu porušenia zákona. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zistenému skutkovému stavu.

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

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00920521.

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/0054/99/2023

Dňa: 14.07.2023

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 – **SPIRIT s.r.o., sídlo: Strojárska 215/21, 033 01 Podtureň, IČO: 36 390 984**, kontrola vykonaná dňa 18.10.2022 v prevádzkarni Darčkové predmety, balóny PARTYLAND, OZC MAX, Ferka Urbánka 11, Trnava, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj č. P/0263/02/2002 zo dňa 08.02.2023, 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 **300,- EUR, slovom: tristo eur**, pre porušenie § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l:

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamietla a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj č. P/0263/02/2002 zo dňa 08.02.2023 **potvrďuje**.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – SPIRIT s.r.o. – peňažnú pokutu vo výške 300,- €, pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 18.10.2022 v prevádzkarni Darčkové predmety, balóny PARTYLAND, OZC MAX, Ferka Urbánka 11, Trnava, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. 596/2022 zistené, že účastník konania porušil povinnosť vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie jedným zo spôsobov taxatívne stanovených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa a porušil povinnosť predložiť evidenciu o reklamáciách na požiadanie orgánu dozoru na nazretie.

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

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

Odvolací orgán preskúmal napadnuté rozhodnutie Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj č. P/0263/02/2002 zo dňa 08.02.2023, ako aj konanie, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, pričom nezistil dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia.

Povinnosťou účastníka konania bolo vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote nepresahujúcej 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; predložiť evidenciu o reklamáciách na požiadanie orgánu dozoru na nazretie; čo účastník konania porušil.

Dňa 11.10.2022 bol Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj doručený podnet spotrebiteľa p. A. I., zaevidovaný pod číslom 596/2022. Spotrebiteľ v podnete uvádza, že dňa 28.08.2022 reklamoval balón, ktorý bol poškodený a ku dňu podania podnetu nedostal žiadne vyjadrenie; k podnetu bol priložený reklamačný lístok zo dňa 28.08.2022.

Inšpektormi SOI bola dňa 18.10.2022 vykonaná kontrola v prevádzkarni Darčekové predmety, balóny PARTYLAND, OZC MAX, Ferka Urbánka 11, Trnava za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 596/2022 v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Vykonanou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľ p. A. I. dňa 27.08.2022 kúpil balón číslo 4, farba ružová v cene 5,99 € + 6,00 € (fúkanie hélia). K zakúpenému tovaru bol vydaný doklad o kúpe č. 17333 z elektronickej registračnej pokladnice. Dňa 28.08.2022 spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku; účastník konania vystavil spotrebiteľovi reklamačný lístok bez poradového čísla zo dňa 28.08.2022 s popisom vady „*deravý v strede nie na šití*“, vo vyjadrení účastníka konania bolo uvedené: „*Balón v deň fúkania si myslím bol v poriadku a nefúchal. Balón mi príde o niečo suchnutý.*“ Na predloženom reklamačnom lístku, potvrdení o prijatí reklamácie, nebol uvedený dátum vybavenia reklamácie a spôsob vybavenia reklamácie; iné doklady pri kontrole neboli predložené. Požadovaná evidencia reklamácií nebola pri kontrole predložená v žiadnej podobe. Výsledkom kontroly dňa 18.10.2022 je inšpekčný záznam spísaný inšpektormi SOI, ktorý prevzala prítomná predavačka A. Š. v kontrolovanej prevádzkarni.

Z vyššie uvedeného vyplýva, že účastník konania nesplnil svoju zákonnú povinnosť vybaviť reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom v lehote nepresahujúcej 30 dní odo dňa jej uplatnenia a to jedným z nasledovných spôsobov: odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím. Dôkazné bremeno splnenia povinnosti podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa znáša predávajúci, a preto je v jeho záujme, aby vedel dostatočným spôsobom preukázať, že pri vybavení reklamácie postupoval v zmysle zákona. Účastník konania nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácie uplatnenej dňa 28.08.2022, a to vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní jedným zo spôsobov taxatívne stanovených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa. Keďže zákonom stanovenú povinnosť účastník konania nedodrжал, zodpovedá za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Dalej bolo kontrolou zistené, že účastník konania porušil povinnosť na požiadanie orgánu dozoru evidenciu o reklamáciách predložiť na nazretie, keď pri kontrole vykonanej inšpektormi SOI dňa 18.10.2022 v prevádzkarni Darčekové predmety, balóny PARTYLAND, OZC MAX, Ferka Urbánka 11, Trnava, účastník konania požadovanú evidenciu reklamácií nepredložil v žiadnej podobe. Keďže zákonom stanovenú povinnosť účastník konania nedodrжал, zodpovedá za porušenie § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

Vo svojom odvolaní účastník konania uvádza, že podkladom pre udelenie sankcie bol podnet spotrebiteľky, ktorá si v prevádzke PARTYLAND, OZC MAX kúpila dňa 27.8.2022 výrobok balón číslo 4 farba ružová v hodnote 5,99 EUR (!!!) plus službu - naplnenie balóna hélia v hodnote 6,00 EUR, pričom jej reklamácia zo dňa 28.8.2022 nebola vybavená v zákonnej 30-dňovej lehote. K samotnej reklamacii účastník konania uvádza, že keď si spotrebiteľka

kúpila balón, tento jej bol v prevádzke naplnený, slúžil svojmu účelu a spotrebiteľka ho prišla reklamovať až nasledujúci deň; zamestnanec, ktorý reklamáciu vybavoval, v reklamačnom lístku uviedol, že balón bol v deň fúkania v poriadku a nefučal a že balón je „o niečo suchnutý“.

Ďalej v odvolaní účastník konania uvádza, že napriek tomu, že reklamácia bola sporná (nie je možné spotrebiteľovi preukázať, či balón neprederavil on sám), reklamáciu uznal, vyšiel spotrebiteľke v ústrety a vrátil jej peniaze aj za balón, aj za jeho naplnenie. Spotrebiteľka urobila nákup za 11,99 EUR, ktoré jej boli riadne vrátené, hoci jej reklamácia bola sporná, preto sa účastníkovi konania udelená sankcia vo výške 300 EUR javí ako šikanózna; zdôrazňuje, že sa veľmi ťažko musel vyrovnáť s pandemickou situáciou, ktorá trvala 2 roky a ktorá ho ako maloobchod veľmi zasiahla a na dennej báze bol nútený improvizovať, prispôsobovať sa novým opatreniam a všetku snahu prispôbil tomu, aby sme bol schopný zaplatiť zamestnancov, subdodávateľov, či poisťovne.

Z uvedených dôvodov účastník konania apeluje výlučne na výšku uloženej pokuty, keď výsledkom zložitého administratívneho konania za vybavenie reklamácie o niekoľko dní po zákonnej lehote, mu bola udelená sankcia 30násobne prevyšujúca hodnotu nákupu; podotýka, že spotrebiteľke nevznikla žiadna škoda; nepopiera, že vytknuté ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa porušil, apeluje však na to, že došlo iba k zdržaniu o niekoľko dní a tak vysoká sankcia má až arbitrárny charakter.

Z uvedených dôvodov žiada, aby bola uložená sankcia v nižšej sadzbe, ktorá zohľadní nízku závažnosť porušenia zákonnej povinnosti.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu nezistil dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého 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 porušenie zákona zistené kontrolou vykonanou inšpektormi SOI.

Odvolací orgán má za to, že prvostupňový správny orgán konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania za nesplnenie povinnosti účastníka konania vyplývajúcej z § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa. Zároveň po preskúmaní obsahu napadnutého rozhodnutia odvolací orgán zistil, že prvostupňový správny orgán sa dostatočným spôsobom vyrovnal s tvrdeniami účastníka konania, ktoré vyplývali z obsahu daného administratívneho spisu.

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa *„Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.“*

Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa je „*vybavením reklamácie 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*“.

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

K námietke účastníka konania uvedenej v odvolaní, že napriek tomu, že reklamácia bola sporná (nie je možné spotrebiteľovi preukázať, či balón neprederavil on sám), reklamáciu uznal, vyšiel spotrebiteľke v ústrety a vrátil jej peniaze aj za balón, aj za jeho naplnenie, odvolací orgán uvádza nasledovné.

Ak účastník konania považoval reklamáciu za spornú, t. j. mal pochybnosť o jeho zodpovednosti za uplatnenú vadu spotrebiteľom z dôvodu, či balón neprederavil sám spotrebiteľ, mal možnosť v zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa vybaviť reklamáciu zamietnutím na základe odborného posúdenia.

Následné odstránenie protiprávneho stavu účastníkom konania odvolací orgán hodnotí pozitívne, avšak nie je dôvodom na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia a ani na prehodnotenie výšky uloženej pokuty a to z dôvodu objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny stav.

Odvolací orgán v danej súvislosti poznamenáva, že v slovenskej právnej úprave je zakotvená objektívna zodpovednosť podnikateľských subjektov pri spáchaní správneho deliktu. To znamená, že pre samotný vznik zodpovednosti je zavinenie fyzickej osoby podnikateľa alebo právnickej osoby ako páchatela deliktu právne irelevantné. Zavinenie nie je obligatórny znak správneho deliktu právnických osôb a podnikajúcich fyzických osôb. Zodpovednosť za tento druh správneho deliktu je objektívnou zodpovednosťou. Správny orgán v rámci vyvodzovania administratívnoprávnej zodpovednosti účastníka konania dokazuje len porušenie právnej povinnosti účastníkom konania, existenciu protiprávneho následku a príčinnej súvislosti medzi porušením právnej povinnosti a protiprávnym následkom. Miera zavinenia sa skúma len v súvislosti s určením druhu a výšky sankcie. Predmetná skutočnosť však nementí právnu podstatu tohto druhu zodpovednosti. Z hľadiska právnej teórie ide o absolútnu objektívnu zodpovednosť (bez možnosti liberácie), t. j. účastník konania sa nemôže zbaviť zodpovednosti za správny delikt poukázaním na existenciu tzv. liberačného dôvodu (zákonná úprava ich neupravuje). Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnúť na žiadne subjektívne aspekty. Zistené porušenie povinnosti účastníka konania vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa je iným správnym deliktom kontrolovanej osoby (nie priestupkom), kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Bolo predovšetkým povinnosťou účastníka konania prijať také opatrenia, aby nedochádzalo k porušovaniu povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov. Odvolací orgán je toho názoru, že účastník konania je povinný poznať zákon a zabezpečiť vo svojej prevádzkarni jeho dodržiavanie, rovnako aj zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby sa riadili zákonom pri výkone svojej činnosti. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa zistil všetky skutočnosti dôležité pre rozhodnutie. Taktiež je podľa odvolacieho orgánu zrejmé, že prvostupňový 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.

V tejto súvislosti odvolací orgán poukazuje na právny názor Najvyššieho súdu Slovenskej republiky, vyjadreného v rozsudku z 29. januára 2015, sp. Značka **8Sžf/111/2013**, „*ak ide*

o zodpovednosť fyzickej osoby podnikateľa za správny delikt, ide o objektívnu zodpovednosť a subjektívna stránka tohto deliktu v zákonoch nie je založená na báze zavinenia. Pre správny orgán je relevantná len existencia protiprávneho stavu, spôsobená činnosťou alebo nečinnosťou fyzickej osoby podnikateľa. Liberačné dôvody, pri preukázaní ktorých dochádza k redukcii, prípadne k zániku zodpovednosti fyzickej osoby podnikateľa za správny delikt, ktoré sa uplatnia vo výške sankcie alebo upustenia od jej uloženia, musia byť zakotvené vo všeobecnej rovine priamo v zákone, podľa ktorého sa uskutočňuje potrestanie za správny delikt správnym orgánom.“ Uvedený právny názor je možné analogicky aplikovať aj v prípade, ak ide o objektívnu zodpovednosť právnickej osoby za správny delikt.

K tvrdeniu účastníka konania, že výsledkom zložitého administratívneho konania za vybavenie reklamácie o niekoľko dní po zákonnej lehote, mu bola udelená sankcia 30násobne prevyšujúca hodnotu nákupu; spotrebiteľke nevznikla žiadna škoda; odvolací orgán uvádza, že spotrebiteľ uplatnil reklamáciu dňa 28.08.2022; zákonná 30 – dňová lehota na vybavenie reklamácie jedným zo zákonných spôsobov uplynula účastníkovi konania dňa 27.09.2022. Účastník konania predložil prvostupňovému správne mu orgánu dňa 20.10.2022 doklad č. 19219 zo dňa 18.10.2022 z elektronickej registračnej pokladnice v sume 12 EUR, ktorým preukazoval spôsob vybavenia reklamácie vrátením kúpnej ceny výrobku. Z uvedeného vyplýva, že tvrdenie účastníka konania o tom, že došlo iba k zdržaniu o niekoľko dní, nie je pravdivé. Odvolací orgán prihliadol aj na skutočnosť, že v čase od dňa uplatnenia reklamácie t. j. 28.08.2022 do času vykonania kontroly inšpektormi SOI dňa 18.10.2022, účastník konania neuskutočnil voči spotrebiteľovi žiadny úkon, ktorý bol posúdený ako vybavenie jeho reklamácie v zákonnej lehote. Takisto sa odvolací orgán nestotožňuje s tvrdením účastníka konania, že spotrebiteľke nevznikla škoda a to z dôvodu, že bolo porušené právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré mu poskytuje zákon o ochrane spotrebiteľa. Aj zo samotného inšpekčného záznamu vyplýva, že reklamácia mala byť doriešená až v nadväznosti na vykonanú kontrolu.

Odvolací orgán podotýka, že vzhľadom na obsah odvolania účastník konania opomína dôležitú skutočnosť, že pokuta v uvedenej výške mu bola uložená nielen za porušenie povinnosti vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote nepresahujúcej 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ale aj za porušenie povinnosti predložiť evidenciu o reklamáciách na požiadanie orgánu dozoru na nazretie.

Odvolací orgán pokladá taktiež za potrebné uviesť, že zo strany SOI je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyriešenie otázky ako predávajúci rozhodne o prijatej 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.

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.

Odvolací orgán má za to, že v danom konaní prvostupňový správny orgán spoľahlivo zistil skutkový stav, výrok rozhodnutia dostatočne odôvodnil a pri vydávaní rozhodnutia postupoval v súlade s § 46 Správneho poriadku, v zmysle ktorého rozhodnutie musí byť v súlade so zákonmi a ostatnými právnymi predpismi, musí ho vydať orgán na to príslušný, musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného skutkového stavu a musí obsahovať predpísané náležitosti; v súlade s § 47 ods. 2 cit. zákona, nakoľko výrok obsahuje náležitosti predpokladané zákonom, vrátane opisu skutku a určenia miesta a času zistenia nedostatku, ktoré zabezpečujú nezameniteľnosť skutku s iným skutkom, ako aj v súlade s § 47 ods. 3 cit. zákona, keď v odôvodnení napadnutého rozhodnutia správny orgán uviedol, ktoré skutočnosti boli podkladom na rozhodnutie, akými úvahami bol vedený pri hodnotení dôkazov a ako použil správnu úvahu pri hodnotení právnych predpisov, na základe ktorých rozhodoval. Odvolací orgán uvádza, že právne posúdenie zisteného skutkového stavu patrí správnomu orgánu, ktorý je oprávnený urobiť si o veci úsudok na základe aplikácie správneho uváženia (§ 47 ods. 3 Správneho poriadku) a v súlade s aplikáciou zásady oficiality je oprávnený rozhodovať o tom, či správne konanie v danej veci začne (o dispozícii s konaním). Je pritom viazaný zisteniami vyplývajúcimi z obsahu administratívneho spisu. Z jeho obsahu jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil ustanovenie § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 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.

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 trvá na kontrolných zisteniach uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 18.10.2022.

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.

K námietke účastníka konania 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 o ochrane spotrebiteľa zohľadňuje charakter a povahu zistených nedostatkov. Odvolací orgán sa snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zisteným nedostatkom do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom vonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Vzhľadom na uvedené skutočnosti s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zisteným nedostatkom. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

Odvolací orgán má za to, že prvostupňový správny orgán riadne a presvedčivo odôvodnil závažnosť porušenia povinnosti, na čo musel tak správny orgán prvého stupňa, ako aj odvolací orgán prihliadnuť pri určení výšky sankcie.

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

Na základe hore uvedených skutočností odvolací orgán pokladá skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybné 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 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 orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že nesplnením povinnosti vyplývajúcej účastníkovi konania z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práva spotrebiteľa chráneného dotknutým zákonným ustanovením. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania taktiež 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 svojho problému. Uvedeným konaním je tiež dotknuté právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím je zároveň marený účel zákona o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v ustanovení § 3, v ktorom jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Odvolací orgán prihliadol tiež na skutočnosť, že povinnosťou

predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo splnené. Účastník konania sa vyššie uvedeným konaním dopustil porušenia formálnej stránky reklamačného konania, v dôsledku čoho došlo k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa, ktorý nedisponoval všetkými dokladmi a informáciami, na ktoré mal v zmysle zákona nárok v zákonnej lehote. Odvolací orgán zastáva názor, že účastník konania nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodrжал zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a maril to, čo bolo zákonom sledované, t. j. poskytnúť ochranu spotrebiteľovi, a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že v čase od dňa uplatnenia reklamácie t. j. 28.08.2022 do času vykonania kontroly inšpektormi SOI dňa 18.10.2022 nebola reklamácia riadne vybavená, pričom k uvedenému bolo pristúpené až v nadväznosti na vykonanú kontrolu.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil aj skutočnosť, že účastník konania porušil povinnosť vyplývajúcu z § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je povinný predložiť evidenciu o reklamáciách na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, keď pri výkone kontroly dňa 18.10.2022 požadovanú evidenciu reklamácií nepredložil v žiadnej podobe. Predloženie evidencie o reklamáciách so zákonom stanoveným obsahom je dôležitým podkladom umožňujúcim efektívnu kontrolu plnenia si zákonných povinností zo strany predávajúceho, nakoľko pokiaľ je táto evidencia riadne vedená, poskytuje prehľad uplatnených reklamácií, informáciu o dobe ich trvania, či spôsobe ich vybavenia a na základe nej možno identifikovať eventuálne systémové pochybenia pri vybavovaní reklamácií.

Odvolací orgán zastáva názor, že rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli mimo už vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky postihu, sú porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonnej povinnosti predávajúceho, ako sú porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote a porušenie povinnosti predložiť evidenciu o reklamáciách na požiadanie orgánu dozoru na nazretie a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Pri určení výšky pokuty boli zároveň zohľadnené aj následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľa na 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 bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich vznik.

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

Z hľadiska času trvania protiprávneho konania odvolací orgán prihliadol na skutočnosť, že spotrebiteľ uplatnil reklamáciu dňa 28.08.2022; zákonná 30 – dňová lehota na vybavenie reklamácie jedným zo zákonných spôsobov uplynula účastníkovi konania dňa 27.09.2022. Účastník konania predložil prvostupňovému správne mu orgánu dňa 20.10.2022 doklad č. 19219 zo dňa 18.10.2022 z elektronickej registračnej pokladnice v sume 12 EUR, ktorým preukazoval spôsob vybavenia reklamácie vrátením kúpnej ceny výrobku.

Odvolací 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 odvolanie odvolací orgán zamietá ako nedôvodné.

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 02630222.

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.