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/0104/99/2024** Dňa : **10.06.2024**

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 – **JIALIN s. r. o., sídlo: Stará Vajnorská 17, 831 04 Bratislava, IČO: 47 031 115,** kontrola vykonaná dňa 12.10.2023 s pokračovaním a ukončením dňa 07.12.2023 v prevádzkarni Supermarket LA GOGO, Námestie SNP 30, 960 01 Zvolen, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, č. P/0172/06/2023 zo dňa 19.04.2024, 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 **1 650,- EUR, slovom: jedentisícšesťstopäťdesiat eur,** pre porušenie 16 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, pre porušenie § 7 ods. 1 písm. a), písm. c) a § 7 ods. 2 písm. d) zákona č. 78/2012 Z. z. o bezpečnosti hračiek a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení 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 **zamieta a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, č. P/0172/06/2023 zo dňa 19.04.2024 **potvrdzuje.**

O d ô v o d n e n i e:

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len *„SOI“*) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – JIALIN s. r. o. – peňažnú pokutu vo výške 1 650,- EUR, pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 16 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len *„zákon o ochrane spotrebiteľa“*), pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 7 ods. 1 písm. a), písm. c) zákona č. 78/2012 Z. z. o bezpečnosti hračiek a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len *„zákon o bezpečnosti hračiek“*) a pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 7 ods. 2 písm. d) zákona o bezpečnosti hračiek.

Dňa 12.10.2023 s pokračovaním a ukončením dňa 07.12.2023 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni Supermarket LA GOGO, Námestie SNP 30, 960 01 Zvolen. Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedený názov výrobku. Zároveň bolo zistené, že účastník konania ako distribútor nezabezpečil dodržanie povinností podľa § 7 ods. 1 písm. a) a písm. c) zákona o bezpečnosti hračiek, v zmysle ktorého distribútor nesmie sprístupniť hračku na trhu, ak nie je na hračke umiestnené označenie CE, alebo je na hračke umiestnené nesprávne a ak výrobca nesplnil povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. i) zákona o bezpečnosti hračiek, (t. j. uviesť na hračke typové číslo, číslo šarže, sériové číslo, číslo modelu alebo iný údaj, ktorý umožní jej identifikáciu, uviesť svoje obchodné meno alebo ochrannú známku a sídlo, miesto podnikania alebo adresu, na ktorej je možné ho zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom podnikania; ak to rozmer a vlastnosti hračky neumožňujú, požadované údaje uviesť na obale alebo v návode na použitie alebo v bezpečnostných pokynoch) a dovozca nesplnil povinnosti podľa § 6 ods. 2 písm. a) zákona o bezpečnosti hračiek, (t. j. pred uvedením hračky na trh uviesť na hračke svoje obchodné meno alebo ochrannú známku, sídlo alebo miesto podnikania alebo adresu, na ktorej je ho možné

zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom podnikania; ak to rozmer a vlastnosti hračky neumožňujú, požadované údaje je povinný uviesť na obale alebo v návode na použitie alebo v bezpečnostných pokynoch). Taktiež bolo kontrolou zistené, že účastník konania ako distribútor si nesplnil povinnosť poskytnúť na základe odôvodnenej žiadosti orgánu dohľadu členského štátu, v ktorom hračku sprístupnil na trhu, informácie a dokumentáciu potrebné na preukázanie zhody hračky v štátnom jazyku.

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 veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedený názov výrobku; povinnosťou účastníka konania ako distribútora bolo: nesprístupniť hračku na trhu, ak nie je na hračke umiestnené označenie CE, alebo je na hračke umiestnené nesprávne; nesprístupniť hračku na trhu, ak výrobca nesplnil povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. i) a dovozca nesplnil povinnosti podľa § 6 ods. 2 písm. a) zákona o bezpečnosti hračiek; poskytnúť na základe odôvodnenej žiadosti orgánu dohľadu členského štátu, v ktorom hračku sprístupnil na trhu, informácie a dokumentáciu potrebné na preukázanie zhody hračky v štátnom jazyku; čo účastník konania porušil.

Dňa 12.10.2023 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni účastníka konania Supermarket LA GOGO, Námestie SNP 30, 960 01 Zvolen. Pri kontrole bolo zistené porušenie povinnosti podľa § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, keď inšpektori SOI vykonali dňa 12.10.2023 za účelom kontroly dodržiavania právnych predpisov na úseku sprístupňovania hračiek na trhu kontrolný nákup v celkovej hodnote 13,- €, do ktorého bol zakúpený výrobok (hračka): 1 ks *plyšová hus veľká* á 25,99 €/ks, zľava 50 % vo výške -13,- €, zaokrúhlenie vo výške 0,01 €, o čom bol účastníkom konania riadne vydaný doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice eKasa č. 00026368 zo dňa 12.10.2023, ktorý však neobsahoval správny názov zakúpeného výrobku, keď 1 ks výrobku (hračky) - *plyšová hus veľká* á 25,99 €/ks bol označený nesprávne ako: *„HRACKA PLASTOVA SASDA“*.

V čase kontroly dňa 12.10.2023 v prevádzkarni účastníka konania Supermarket LA GOGO, Námestie SNP 30, 960 01 Zvolen vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu hračiek nachádzajúcich sa v ponuke predaja prevádzkarne účastníka konania. Inšpektormi SOI bolo zistené, že účastník konania na trhu sprístupnil a v čase kontroly na predaj ponúkal 3 druhy hračiek v celkovej hodnote 122,90 € s nedostatkami v označení, a to:

- 8 ks *veľká plyšová hus* á 12,99 €/ks
  - na hračke nebolo uvedené obchodné meno alebo ochranná známka výrobcu a sídlo, miesto podnikania alebo adresa, na ktorej ho je možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom jeho podnikania,
  - na hračke nebolo uvedené obchodné meno alebo ochranná známka dovozcu a sídlo, miesto podnikania alebo adresa, na ktorej ho je možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom jeho podnikania,
  - na hračke chýbalo typové číslo, číslo šarže, sériové číslo, číslo modelu alebo iný údaj, ktorý umožní jej identifikáciu;
- 1 ks *malá plyšová hus* á 11,99 €/ks
  - na hračke nebolo uvedené obchodné meno alebo ochranná známka výrobcu a sídlo, miesto podnikania alebo adresa, na ktorej ho je možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom jeho podnikania,

- na hračke nebolo uvedené obchodné meno alebo ochranná známka dovozcu a sídlo, miesto podnikania alebo adresa, na ktorej ho je možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom jeho podnikania,
- na hračke chýbalo typové číslo, číslo šarže, sériové číslo, číslo modelu alebo iný údaj, ktorý umožní jej identifikáciu;

- 1 ks *plastová korytnačka s klobúkom* á 6,99 €/ks
  - hračka nebola žiadnym spôsobom označená značkou zhody CE,
  - na hračke nebolo uvedené obchodné meno alebo ochranná známka výrobcu a sídlo, miesto podnikania alebo adresa, na ktorej ho je možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom jeho podnikania,
  - na hračke nebolo uvedené obchodné meno alebo ochranná známka dovozcu a sídlo, miesto podnikania alebo adresa, na ktorej ho je možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom jeho podnikania,
  - na hračke chýbalo typové číslo, číslo šarže, sériové číslo, číslo modelu alebo iný údaj, ktorý umožní jej identifikáciu.

Tým bol zo strany účastníka konania ako distribútora porušený § 7 ods. 1 písm. a) a písm. c) zákona o bezpečnosti hračiek.

Nakoľko inšpektorom SOI neboli v čase kontroly dňa 12.10.2023 predložené ku kontrolovaným 3 druhom hračiek (8 ks *veľká plyšová hus* á 12,99 €/ks; 1 ks *malá plyšová hus* á 11,99 €/ks; 1 ks *plastová korytnačka s klobúkom* á 6,99 €/ks) v celkovej hodnote 122,90 € ES vyhlásenia o zhode, bol účastník konania v rámci kontroly dňa 12.10.2023 okrem iného požiadaný o ich predloženie, a to v lehote do 19.10.2023. Účastník konania však predmetné ES vyhlásenia o zhode v priebehu kontroly žiadnym spôsobom nedoručil, pričom tieto nedoručil ani dodatočne, čím tak porušil povinnosť poskytnúť na základe odôvodnenej žiadosti orgánu dohľadu členského štátu, v ktorom hračku sprístupnil na trhu, informácie a dokumentáciu potrebné na preukázanie zhody hračky v štátnom jazyku podľa § 7 ods. 2 písm. d) zákona o bezpečnosti hračiek.

Pri kontrole vykonanej dňa 07.12.2023 v prevádzkarni Supermarket LA GOGO, Námestie SNP 30, 960 01 Zvolen bolo inšpektormi SOI zistené, že dňa 18.10.2023 bol na Inšpektoráte SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj zaevidovaný e-mail od účastníka konania, kde účastník konania uvádza: *„Oznamujem Vám, že predávajúci – dodávateľ OLMO a CONOLA, s.r.o. označil tento tovar iba ako hračky v zmysle priložených zjednodušených dokladov, takže nevieme presne preukázať o aké hračky išlo. ... .“* V prílohe listu zároveň účastník konania zaslal nadobúdacie doklady vo forme dokladov o kúpe, z ktorých však nie je možné určiť konkrétny druh hračky. Inšpektormi SOI bolo ďalej konštatované, že účastník konania bol v rámci kontroly dňa 12.10.2023 požiadaný o zaslanie ES vyhlásení o zhode a technickej dokumentácie k 3 druhom kontrolovaných výrobkov (hračiek). Účastník konania však neposkytol ku kontrolovaným výrobkom ES vyhlásenia o zhode a technickú dokumentáciu v žiadnej forme. V nadväznosti na uvedené umožnili inšpektori SOI prijať účastníkovi konania nápravné opatrenia s tým, že do doby odstránenia zistených nedostatkov u predmetných 3 druhov výrobkov v celkovej hodnote 122,90 € nebude účastník konania ako kontrolovaná osoba ďalej tieto výrobky sprístupňovať.

Zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 12.10.2023 a v inšpekčnom zázname zo dňa 07.12.2023. Jedno vyhotovenie inšpekčného záznamu zo dňa 12.10.2023 bolo pri prerušení kontroly prevzaté konateľom účastníka konania p. Zhaoxia Wang dňa 12.10.2023. Jedno vyhotovenie inšpekčného záznamu zo dňa 07.12.2023 bolo pri ukončení kontroly prevzaté konateľom účastníka konania p. Zhaoxia Wang dňa 07.12.2023.

Za zistené nedostatky, ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa a ako distribútor v zmysle § 1 ods. 1 písm. c) zákona o bezpečnosti hračiek, v plnom rozsahu zodpovedá účastník konania.

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

Účastník konania v podanom odvolaní uviedol, že je malou spoločnosťou s obratom okolo 5 000,- € mesačne, avšak s veľmi širokým sortimentom. Uvedené znamená vysoké nároky na kontrolu predaja tovaru, pričom sa môže neúmyselne stať, že niektorý druh výrobku unikne pozornosti jeho zamestnancom. Účastník konania podotýka, že vzhľadom na malý obrat jeho spoločnosti vo výške 5 000,- € mesačne, uložená pokuta vo výške 1 650,- € má významný dopad na mzdy zamestnancov a môže byť pre spoločnosť likvidačná. Účastník konania tiež poznamenáva, že prijal prísne opatrenia, ktoré by mali zabrániť tomu, aby sa uvedené nedostatky už neopakovali. Záverom účastník konania žiada o splátkový kalendár uloženej pokuty, nakoľko nemá potrebné zdroje na jej zaplatenie, pričom navrhuje úhradu vo výške 100,- € mesačne.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zrušenie rozhodnutia a ani na prehodnotenie výšky uloženej pokuty. Čo sa týka skutočností uvedených v odvolaní účastníka konania, odvolací orgán vyhodnotil tvrdenia účastníka konania ako právne bezpredmetné a subjektívne, ktoré ho nezbavujú zodpovednosti za kontrolou presne a spoľahlivo zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o bezpečnosti hračiek. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa a so zákonom o bezpečnosti hračiek. 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 vyplývajúcej z § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, za porušenie zákazu vyplývajúceho z § 7 ods. 1 písm. a), písm. c) zákona o bezpečnosti hračiek a za nesplnenie povinnosti vyplývajúcej z § 7 ods. 2 písm. d) zákona o bezpečnosti hračiek.

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

Podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Na účely tohto zákona sa rozumie predávajúcim 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.“*

Podľa § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené názov a množstvo výrobku alebo druh služby.“*

Podľa § 1 ods. 1 písm. c) zákona o bezpečnosti hračiek: *„Tento zákon upravuje povinnosti výrobcu, splnomocneného zástupcu, dovozcu, distribútora a notifikovanej osoby.“*

Podľa Článku 3 ods. 1. Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/1020 z 20. júna 2019 o dohľade nad trhom a súlade výrobkov a o zmene smernice 2004/42/ES a nariadení (ES) č. 765/2008 a (EÚ) č. 305/2011 (ďalej len *„Nariadenie EÚ 2019/1020“*): *„Na účely tohto nariadenia sa uplatňuje toto vymedzenie pojmov: „sprístupnenie na trhu“ je každá dodávka výrobku určeného na distribúciu, spotrebu alebo používanie na trhu Únie v rámci obchodnej činnosti, či už za poplatok alebo bezplatne.“*

Podľa Článku 3 ods. 10. Nariadenia EÚ 2019/1020: *„Na účely tohto nariadenia sa uplatňuje toto vymedzenie pojmov: „distribútor“ je každá fyzická alebo právnická osoba v dodávateľskom reťazci okrem výrobcu alebo dovozcu, ktorá sprístupňuje výrobok na trhu.“*

Podľa § 7 ods. 1 písm. a) zákona o bezpečnosti hračiek: *„Distribútor nesmie sprístupniť hračku na trhu, ak nie je na hračke umiestnené označenie CE, alebo je na hračke umiestnené nesprávne.“*

Podľa § 7 ods. 1 písm. c) zákona o bezpečnosti hračiek: *„Distribútor nesmie sprístupniť hračku na trhu, ak výrobca nesplnil povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. i) a dovozca nesplnil povinnosti podľa § 6 ods. 2 písm. a).“*

Podľa § 7 ods. 2 písm. d) zákona o bezpečnosti hračiek: *„Distribútor je povinný poskytnúť na základe odôvodnenej žiadosti orgánu dohľadu a orgánu dohľadu členských štátov, v ktorých*

hračku sprístupnil na trhu, informácie a dokumentáciu potrebné na preukázanie zhody hračky v štátnom jazyku.“

Podľa § 4 ods. 1 písm. i) zákona o bezpečnosti hračiek: *„Výrobca je povinný uviesť na hračke typové číslo, číslo šarže, sériové číslo, číslo modelu alebo iný údaj, ktorý umožní jej identifikáciu, uviesť svoje obchodné meno alebo ochrannú známku a sídlo, miesto podnikania alebo adresu, na ktorej je ho možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom podnikania; ak to rozmer a vlastnosti hračky neumožňujú, požadované údaje uviesť na obale alebo v návode na použitie alebo v bezpečnostných pokynoch.“*

Podľa § 6 ods. 2 písm. a) zákona o bezpečnosti hračiek: *„Dovozca je povinný pred uvedením hračky na trh uviesť na hračke svoje obchodné meno alebo ochrannú známku, sídlo alebo miesto podnikania alebo adresu, na ktorej je ho možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom podnikania; ak to rozmer a vlastnosti hračky neumožňujú, požadované údaje je povinný uviesť na obale alebo v návode na použitie alebo v bezpečnostných pokynoch.“*

Predmetom kontroly SOI je porovnávanie zisteného stavu so stavom požadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je SOI oprávnená kontrolovať. Postup inšpektorov SOI pri výkone kontrolnej činnosti, vrátane pôsobnosti SOI a oprávnení inšpektorov SOI, upravuje zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len *„zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“*), ktorý bol podľa názoru odvolacieho orgánu pri výkone kontroly dodržaný. Ako už bolo uvedené vyššie, kontrola inšpektorov SOI spočívala v porovnaní zisteného skutkového stavu so stavom predpísaným, t. j. ustanoveným všeobecne záväznými právnymi predpismi a osobitnými predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, teda inšpekčný záznam, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z inšpekčného záznamu zo dňa 12.10.2023 a zo dňa 07.12.2023 bolo zrejmé zameranie kontroly, ako aj zistený skutkový stav. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinností v zmysle vyššie uvedených ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o bezpečnosti hračiek. Odvolací orgán má teda nepochybne za preukázané, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o bezpečnosti hračiek, pričom z uvedených inšpekčných záznamov tieto skutočnosti jednoznačne vyplývajú.

Čo sa týka skutkov, ktoré sú predmetom tohto konania, odvolací orgán ich považuje za presne a spoľahlivo zistené a správne právne kvalifikované tak, ako je uvedené v tomto rozhodnutí. Zároveň po preskúmaní obsahu napadnutého rozhodnutia odvolací orgán zistil, že účastník konania zistené nedostatky nenamieta a správny orgán prvého stupňa sa dostatočným spôsobom vyrovnal s tvrdeniami účastníka konania, ktoré vyplývali z obsahu daného administratívneho spisu.

K argumentom účastníka konania, že je malou spoločnosťou s veľmi širokým sortimentom, čo znamená vysoké nároky na kontrolu predaja tovaru, pričom sa môže neúmyselne stať, že niektorý druh výrobku unikne pozornosti jeho zamestnancom, odvolací orgán podotýka, že účastník konania za zistené porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o bezpečnosti hračiek nesie objektívnu zodpovednosť, t. j. bez ohľadu na zavinenie alebo iné okolnosti danej veci; zodpovedá za protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia povinností je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly. Uvedené správne delikty patria medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku; stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. Zákon o ochrane spotrebiteľa, ako ani zákon o bezpečnosti hračiek, neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Odvolací správny 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 správny orgán zastáva názor, že účastník konania skutkové zistenia nespochybnil žiadnym relevantným spôsobom, nepredložil na podporu svojich tvrdení žiadny nový dôkaz, ktorý by mal na vyhodnotenie zisteného skutkového stavu relevantný vplyv. Naďalej poukazoval iba

na subjektívne tvrdenia bez ich právne relevantnej verifikácie. Z tohto dôvodu tak správny orgán prvého stupňa, ako aj odvolací orgán vychádzal pri rozhodovaní z dostupných podkladov získaných vykonanou kontrolou. Odvolací orgán má zároveň 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 zodpovedali skutočnosti.

Odvolací správny orgán poznamenáva, že účastník konania je povinný pri svojej podnikateľskej činnosti konať s odbornou starostlivosťou. Odvolací správny orgán má teda za to, že pokiaľ by účastník konania vynaložil adekvátnu mieru odbornej starostlivosti, k porušeniu povinností z jeho strany by nedošlo. Odvolací orgán už len dopĺňa, že konať s odbornou starostlivosťou, t. j. na úrovni osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne od predávajúceho očakávať pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi znamená, že účastník konania sleduje, či dodávané výrobky nepredstavujú riziko pre potenciálnych kupujúcich, resp. budúcich používateľov. Na základe vyššie uvedeného má odvolací orgán za to, že účastník konania nekonal vo vzťahu k spotrebiteľom s odbornou starostlivosťou.

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

K tvrdeniu účastníka konania, že prijal prísne opatrenia, ktoré by mali zabrániť tomu, aby sa uvedené nedostatky už neopakovali, odvolací orgán uvádza, že tieto skutočnosti na posúdenie daného prípadu nemajú vplyv, nakoľko v súlade s ustanovením § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Z citovaného ustanovenia jednoznačne vyplýva, že odstránenie nedostatkov predstavuje povinnosť pre účastníka konania, ako kontrolovaného subjektu, uloženú mu osobitným predpisom, spravidla ešte v štádiu pred začatím správneho konania, do termínu uvedeného v záväznom pokyne. Vzhľadom na uvedené nejde o okolnosti, na základe ktorých by sa účastník konania dodatočným zosúladením skutkového stavu so stavom právnym, zbavil svojej objektívnej zodpovednosti za protiprávne konanie.

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 správnemu 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 § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, ako aj § 7 ods. 1 písm. a), písm. c) a § 7 ods. 2 písm. d) zákona o bezpečnosti hračiek. 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 porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o bezpečnosti hračiek. V postupe správneho orgánu nevzhliadol 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.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zo zákona o bezpečnosti hračiek. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa a zákon o bezpečnosti hračiek, 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 12.10.2023 a zo dňa 07.12.2023.

Účastník konania v odvolaní taktiež namieta, že vzhľadom na malý obrat jeho spoločnosti vo výške 5 000,- € mesačne, má uložená pokuta vo výške 1 650,- € významný dopad na mzdy zamestnancov a môže byť pre spoločnosť likvidačná, pričom zároveň žiada o splátkový kalendár uloženej pokuty, nakoľko nemá potrebné zdroje na jej zaplatenie a navrhuje úhradu vo výške 100,- € mesačne. 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. Odvolací orgán taktiež uvádza, že prvostupňový správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol v zmysle § 23 ods. 6 zákona o bezpečnosti hračiek najmä na závažnosť, čas trvania a následky protiprávneho konania spočívajúce v porušení príslušných ustanovení zákona účastníkom konania a na opakované porušenie povinností podľa tohto zákona, keď kontrolou bolo zistené, že účastník konania v postavení distribútora sprístupnil na trh 3 druhy hračiek v rozpore s § 7 ods. 1 písm. a) a písm. c) zákona o bezpečnosti hračiek a zároveň v zmysle § 7 ods. 2 písm. d) cit. zákona porušil svoju povinnosť poskytnúť na základe odôvodnenej žiadosti orgánu dohľadu členského štátu, v ktorom hračku sprístupnil na trhu, informácie a dokumentáciu potrebné na preukázanie zhody hračky v štátnom jazyku, keď v rámci kontroly na základe odôvodnenej žiadosti orgánu dohľadu žiadnym spôsobom nepredložil ES vyhlásenia o zhode vypracované a vydané pre vyššie špecifikované hračky. Správny orgán prvého stupňa zároveň pri určení výšky pokuty prihliadol v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinnosti spočívajúce v porušení § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa. Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré správny orgán prvého stupňa posudzoval podľa kritérií ustanovených v § 23 ods. 6 zákona o bezpečnosti hračiek a v § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonnej povinnosti účastníka konania ako

predávajúceho, porušenie zákazov účastníka konania ako distribútora s ohľadom na rozsah a mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, čím došlo k zamedzeniu naplnenia minimálneho štandardu ochrany spotrebiteľa, či už na úseku distribúcie hračiek na trhu alebo na úseku predaja tovaru ustanovených zákonom o bezpečnosti hračiek a zákonom o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán prvého stupňa riadne odôvodnil ako zákonnosť, tak aj výšku uloženej sankcie s prihliadnutím na proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute. Odvolací správny orgán vychádzal pri určení výšky pokuty z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, ako aj k porušeniu § 7 ods. 1 písm. a), písm. c) a § 7 ods. 2 písm. d) zákona o bezpečnosti hračiek. Odvolací správny orgán hodnotil dôkazy z hľadiska ich závažnosti (dôležitosti), zákonnosti a pravdivosti pre rozhodnutie. Odvolací orgán zároveň uvádza, že keďže zákon neurčuje záväzným spôsobom prípustnosť konkrétnych dôkazných prostriedkov a ich dôkaznú silu, záleží na samom správnom orgáne, akú dôkaznú silu dôkazu v konkrétnom konaní prisúdi, keďže správne konanie je ovládané tzv. zásadou voľného hodnotenia dôkazov. Odvolací orgán poznamenáva, že správny orgán prvého stupňa uviedol v odôvodnení rozhodnutia všetky podstatné výsledky vykonaných dôkazov, a to vo vzájomných súvislostiach. Odvolací orgán má taktiež za to, že prvostupňový správny orgán v odôvodnení rozhodnutia uviedol všetky rozhodujúce skutočnosti a uviedol aj správnu úvahu, ktorou sa riadil. 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 ukladanie 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 budúcna 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. Odvolací orgán v tejto súvislosti taktiež uvádza, že u účastníka konania bolo pri výkone kontroly zistené porušenie štyroch právnych povinností – porušenie § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa a porušenie § 7 ods. 1 písm. a), písm. c), § 7 ods. 2 písm. d) zákona o bezpečnosti hračiek. V predmetnom prípade išlo o súbeh protiprávnych konaní trestaných podľa rôznych tak minimálnych, ako aj maximálnych sadzieb, pričom správny orgán bol povinný postupovať pri rozhodovaní o výške pokuty podľa prísnejšej sadzby, t. j. podľa sadzby určenej v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. V zmysle uvedeného bola pokuta v súlade s uplatnením absorpčnej zásady uložená podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na správny delikt z nich najprísnejšie trestaný. Na správny delikt trestaný menej prísne sa hľadí ako na priťažujúcu okolnosť. Ako dolnú hranicu pokuty vzal správny orgán prvého stupňa do úvahy dolnú hranicu na úrovni 500,- €, nakoľko s takouto dolnou hranicou pokuty počíta § 23 ods. 1 písm. b) zákona o bezpečnosti hračiek. Na základe predložených skutočností má odvolací orgán za to, že výška uloženej sankcie nemôže byť nižšia, ako tá, ktorú uložil prvostupňový správny orgán. Vzhľadom na uvedené skutočnosti, s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, má odvolací orgán za to, že pokuta, uložená prvostupňovým správnym orgánom, bola uložená v adekvátnej výške, a to najmä z dôvodu veľkej závažnosti konania zo strany účastníka konania. K žiadosti účastníka konania o splátkový kalendár uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že 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. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

K námietke účastníka konania, že uložená pokuta vo výške 1 650,- € môže byť pre jeho spoločnosť likvidačná, odvolací správny orgán uvádza, že sa zaoberal primeranosťou uloženej

sankcie, a či môže mať likvidačný charakter pre účastníka konania. Odvolací orgán sa domnieva, že pod likvidačným charakterom sankcie treba rozumieť situáciu, kde by uplatnením takejto sankcie došlo k likvidácii alebo zániku účastníka konania ako právnickej osoby. Podľa názoru odvolacieho orgánu však sankcia stanovená správnym orgánom vo výške 1 650,- €, nie je pre účastníka konania likvidačná, čo je zrejmé z verejne dostupných zdrojov, konkrétne z internetovej stránky www.registeruz.sk, kde v účtovnej závierke za rok 2023 je výsledok hospodárenia za účtovné obdobie po zdanení vo výške 2 150,- €. Okrem uvedeného je potrebné poukázať aj na pomerne veľké výnosy z hospodárskej činnosti účastníka konania za rok 2023 vo výške 80 624,- €. A preto aj vzhľadom na uvedené je pokuta vo výške 1 650,- €, pre porušenie § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie § 7 ods. 1 písm. a), písm. c), § 7 ods. 2 písm. d) zákona o bezpečnosti hračiek, uložená prvostupňovým správnym orgánom v adekvátnej výške, a to najmä z dôvodu veľkej závažnosti konania zo strany účastníka konania.

Odvolací orgán zároveň podotýka, že uvádzané závery správneho orgánu majú dostatočnú oporu v skutkových zisteniach, ako aj v relevantných právnych predpisoch. Odvolací orgán zastáva tiež názor, že prvostupňový správny orgán v predmetnom rozhodnutí náležite odôvodnil právne závery, ku ktorým dospel pri posudzovaní prípadu a pri určovaní výšky pokuty zohľadnil dôvody zisteného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona o bezpečnosti hračiek, ako aj charakter porušených povinností. Odvolací správny orgán ponechal výšku postihu uvedenú v prvostupňovom rozhodnutí.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa a zákon o bezpečnosti hračiek a rozsah následkov protiprávneho konania bol zohľadnený pri určovaní výšky postihu. 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.

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

Podľa § 23 ods. 1 písm. b) zákona o bezpečnosti hračiek: *„Orgán dohľadu uloží výrobcovi, dovozcovi, splnomocnenému zástupcovi alebo distribútorovi pokutu od 500 do 30 000 eur, ak poruší povinnosť podľa § 4 ods. 1 písm. b) až f), i), j), l) až n) a p), § 5 ods. 2, § 6 ods. 1 písm. a), c) a d), § 6 ods. 2 písm. a) až d), g), i) a j), § 7 ods. 1 písm. a) až c), § 7 ods. 2 písm. a), c) až f), § 8, § 10 alebo § 16 ods. 11.“*

Odvolací správny orgán uvádza, že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov 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). Pri absencii výslovnej právnej úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle ustanovenia § 41 ods. 1 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov, podľa ktorého *„ak súd odsudzuje páchateľa za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo zbiehajúcich sa trestných činov. Ak sú dolné hranice trestných sadzieb trestov odňatia slobody rôzne, je dolnou hranicou úhrnného trestu najvyššia z nich.“* V zmysle vyššie uvedeného sa za najprísnejšie postihnuteľný správny delikt bude považovať ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené bola teda v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 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, vzhľadom na charakter zistených nedostatkov a ich prípadný dopad na spotrebiteľa, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Odvolací orgán už len dodáva, že využitie uvedeného inštitútu má fakultatívny charakter.

Podľa § 23 ods. 6 zákona o bezpečnosti hračiek: *„Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na závažnosť, čas trvania a následky protiprávneho konania a na opakované porušenie povinností podľa tohto zákona.“*

Pri určení výšky pokuty odvolací orgán prihliadol na nedodržanie zákazu ustanoveného v § 7 ods. 1 písm. a) a písm. c) zákona o bezpečnosti hračiek v kontexte s vyššie uvedenými kritériami pre určenie výšky pokuty. Účastník konania sa dopustil porušenia zákona tým, že pri kontrole vykonanej dňa 12.10.2023 v prevádzkarni účastníka konania Supermarket LA GOGO, Námestie SNP 30, 960 01 Zvolen bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržiavanie povinnosti distribútora podľa § 7 ods. 1 písm. a) a písm. c) zákona o bezpečnosti hračiek, v zmysle ktorého distribútor nesmie sprístupniť hračku na trhu, ak nie je na hračke umiestnené označenie CE a ak výrobca nesplnil povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. i) zákona o bezpečnosti hračiek a dovozca nesplnil povinnosti podľa § 6 ods. 2 písm. a) zákona o bezpečnosti hračiek. Z podkladov pre rozhodnutie jednoznačne vyplýva, že v čase kontroly sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzali celkom 3 druhy vyššie špecifikovaných hračiek (8 ks *veľká plyšová hus* á 12,99 €/ks; 1 ks *malá plyšová hus* á 11,99 €/ks; 1 ks *plastová korytnačka s klobúkom* á 6,99 €/ks) v celkovej hodnote 122,90 €, pri ktorých boli konštatované pochybenia, keď na 1 druhu hračky nebolo umiestnené označenie CE; na 3 druhoch hračiek nebolo uvedené obchodné meno alebo ochranná známka, sídlo alebo miesto podnikania výrobcu alebo adresa, na ktorej je ho možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom podnikania; na 3 druhoch hračiek nebolo uvedené obchodné meno alebo ochranná známka, sídlo alebo miesto podnikania dovozcu alebo adresa, na ktorej je ho možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom podnikania a na 3 druhoch hračiek chýbalo typové číslo, číslo šarže, sériové číslo, číslo modelu alebo iný údaj, ktorý umožní ich identifikáciu. Podrobný popis nedostatkov vo vzťahu k jednotlivým druhom výrobkov – hračiek, je uvedený vyššie v odôvodnení tohto rozhodnutia.

Preverenie si úplnosti označenia daných výrobkov spadá do výslovnej kompetencie účastníka konania, ktorý je povinný pred tým, ako sprístupní hračku na trhu, preveriť si kompletnosť jej označenia, vrátane uvedenia označenia CE a preveriť si, či výrobca uviedol na hračke typové číslo, číslo šarže, sériové číslo, číslo modelu alebo iný údaj, ktorý umožní jej identifikáciu, či uviedol svoje obchodné meno alebo ochrannú známku a sídlo, miesto podnikania alebo adresu, na ktorej je ho možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom podnikania a či

dovozca uviedol svoje obchodné meno alebo ochrannú známku, sídlo alebo miesto podnikania alebo adresu, na ktorej je ho možné zastihnúť, ak nie je zhodná so sídlom alebo miestom podnikania, čo v danom prípade účastník konania preukázateľne nesplnil.

Odvolací orgán za použitia správnej úvahy ohľadom určenia výšky pokuty prihliadol najmä na závažnosť protiprávneho konania a s tým spojené možné následky. Vyššie špecifikované nedostatky považuje odvolací orgán za pomerne závažné. V zmysle zákona o bezpečnosti hračiek je účastník konania povinný zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol označený všetkými zákonom predpísanými údajmi. Pri absencii týchto informácií je porušené právo spotrebiteľa na riadne a úplné informácie o výrobku. Odvolací orgán teda poukazuje na skutočnosť, že distribútor si musí overiť, či je hračka označená požadovanými údajmi, t. j. či je na hračke umiestnené označenie CE, ktoré na nej umiestňuje výrobca, ak sa postupom posudzovania zhody preukáže, že hračka spĺňa bezpečnostné požiadavky zákona. Cieľom a zmyslom posudzovania zhody je eliminácia takých výrobkov na jednotnom trhu Spoločenstva, ktoré ohrozujú verejný záujem. Označeniu výrobku CE musí predchádzať aj reálne posúdenie zhody, ktoré má ustanovené pravidlá, a ktoré musia byť dodržané (napr. skúšky výrobku). Existuje množstvo hračiek, ktoré v praxi síce na prvý pohľad svoj účel plnia, ale nespĺňajú kritériá pre uvedenie výrobku na trh, napr. z dôvodu, že nie sú bezpečné a predstavujú závažné riziko. Hračka, na ktorej označenie CE absentuje alebo nie je na nej umiestnené v správnom tvare, nemôže byť sprístupnená na trhu, nakoľko u nej nie je preukázané, že spĺňa bezpečnostné požiadavky zákona.

Distribútor je zároveň povinný si preveriť, či je na hračke výrobcom umiestnené typové číslo, číslo šarže, sériové číslo alebo číslo modelu alebo iný prvok umožňujúci identifikáciu hračky, (tým je číslo zhodujúce sa s identifikačným číslom hračky uvedeným v ES vyhlásení o zhode), ďalej obchodné meno alebo ochranná známka výrobcu, jeho adresa, na ktorej je ho možné kontaktovať, a zároveň, či je na nej dovozcom uvedené jeho obchodné meno alebo ochranná známka a adresa, na ktorej je ho možné kontaktovať. Hračka bez označenia vyššie špecifikovanými údajmi nemôže byť sprístupnená na trhu, nakoľko nie je dostatočne identifikovateľná. Chýbajúce typové číslo, číslo šarže, sériové číslo, číslo modelu alebo iný údaj, ktorý by umožnil identifikáciu hračky, je relevantným údajom, ktorý odlišuje jednotlivé výrobky pri ich predaji a absencia takéhoto údaju môže mať negatívne dôsledky na prípadné uplatňovanie si zodpovednosti za vady výrobku. Odvolací orgán taktiež uvádza, že v dôsledku absencie zákonom predpísaných údajov o výrobcovi, nemá spotrebiteľ dostatok informácií o subjekte, ktorý výrobok vyrobil alebo sa za výrobcu označil, resp. ktorý hračku uviedol na trh. Informácia o výrobcovi, prípadne značka výrobku, môže pritom pre spotrebiteľa predstavovať garanciu kvality. V dôsledku absencie zákonom predpísaných údajov o dovozcovi zasa nemá spotrebiteľ dostatok informácií o subjekte, ktorý výrobok doviezol, resp. ktorý hračku uviedol na trh. Zároveň pokiaľ hračka nie je označená identifikačnými údajmi výrobcu alebo dovozcu, nie je možné vysledovať ju v rámci distribučného reťazca, ale taktiež nie je možné overiť splnenie povinností výrobcu v súvislosti s hračkou. Závažnosť protiprávneho konania v danom prípade zvyšuje skutočnosť, že nedostatky v plnení informačných povinností boli zistené vo vzťahu k výrobkom (hračky), pri ktorých je poskytnutie relevantných informácií pre spotrebiteľa obzvlášť dôležité, nakoľko ide o výrobky určené pre obzvlášť ohrozenú skupinu ľudí, teda deti.

Odvolací orgán sa stotožňuje s názorom správneho orgánu prvého stupňa, ktorý hodnotí zistenie porušenia § 7 ods. 1 písm. a) a písm. c) zákona o bezpečnosti hračiek všeobecne ako závažné. Závažnejšie porušenie povinnosti by bolo už len zistenie sprístupnenia hračky na trhu, ktorá by bola nebezpečná. Správny orgán zdôrazňuje tú skutočnosť, že distribútor je v rámci distribučného reťazca hospodárskych subjektov posledný, kto ešte môže zabrániť tomu, aby sa výrobky, ktoré na trh nepatria z dôvodu, že nevyhovujú ani minimálnym požiadavkám legislatívy, na tento dostali. Pokiaľ distribútor nesplní svoju povinnosť rešpektovať zákaz sprístupnenia hračiek vyplývajúci mu z ustanovenia § 7 ods. 1 písm. a) a písm. c) zákona o bezpečnosti hračiek, hračky nevyhovujúce minimálnym požiadavkám legislatívy sa dostávajú medzi spotrebiteľov, ktorí ich v dobrej viere kupujú svojim deťom s presvedčením, že spĺňajú všetky požiadavky na hračky kladené.

Odvolací správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na porušenie povinnosti účastníka konania ako distribútora podľa § 7 ods. 2 písm. d) zákona o bezpečnosti hračiek, keď účastník konania nepredložil ku kontrolovaným 3 druhom hračiek žiadané ES vyhlásenia o zhode v lehote stanovenej Inšpektorátom SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj. Skutočnosť, že účastník konania ako distribútor neposkytol relevantné dokumenty, potrebné na preukázanie zhody hračky, možno považovať za závažné porušenie povinnosti distribútora, ktorý sprístupnil hračku na trhu. Závažnosť protiprávneho konania spočíva tiež v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinnosti pre distribútora poskytnúť na základe odôvodnenej žiadosti orgánu dohľadu členského štátu, v ktorom hračku sprístupnil na trhu, informácie a dokumentáciu potrebné na preukázanie zhody hračky v štátnom jazyku, garantoval orgánu dohľadu právo na informácie, a tým pádom právo na ochranu spotrebiteľa pred hračkami nespĺňajúcimi požiadavky určené v citovanej právnej úprave. Porušením danej povinnosti nebol úmysel zákonodarcu naplnený. Vydanie vyhlásenia o zhode vypovedá o tom, že bola posúdená zhoda výrobku, čo je podmienkou pre uvedenie výrobku na trh. Vypracovaniu vyhlásenia o zhode musí predchádzať aj reálne posúdenie zhody, ktoré má ustanovené pravidlá, a ktoré musia byť dodržané (napr. skúšky výrobku). Pokiaľ na výrobku nie je posúdená zhoda, zvyšuje sa riziko ohrozenia oprávneného záujmu, t. j. verejného záujmu v oblasti zdravia a bezpečnosti vo všeobecnosti, ochrany spotrebiteľov, ochrany životného prostredia a bezpečnosti, keďže práve na základe tejto informácie je možné zo strany orgánu dohľadu ďalej, v prípade potreby, vykonať všetky potrebné opatrenia smerujúce k ochrane trhu pred výskytom výrobkov predstavujúcich potenciálne ohrozenie bezpečnosti obzvlášť zraniteľnej skupiny spotrebiteľov - detí, ktorým sú tieto výrobky určené. Následok protiprávneho konania účastníka konania spočíva v nerešpektovaní oprávnenia orgánu dohľadu a vo výskyte výrobkov na trhu, u ktorých nemá orgán dohľadu dokumentáciou preukázaný ich súlad s požiadavkami zákona. Po zohľadnení neakceptovania zákonom stanovenej kompetencie správneho orgánu žiadať od distribútora informácie a dokumentáciu potrebné na preukázanie zhody hračky v štátnom jazyku a nesplnenia si informačnej povinnosti voči nemu, s poukazom na relevanciu problematiky výrobkov určených pre najzraniteľnejšiu skupinu spotrebiteľov – deti, možno považovať konanie účastníka konania za závažné porušenie zákona.

Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté na povahu výrobkov so zistenými nedostatkami, na počet a celkovú hodnotu dotknutých výrobkov, ako aj charakter chýbajúcich informácií.

Pokiaľ ide o následky protiprávneho stavu, následkom je nedodržanie minimálneho štandardu pri uvádzaní hračiek na trh. Len prísnym dodržiavaním podmienok ustanovených právnymi predpismi pre uvádzanie hračiek na trh je možné zabezpečovať verejnú požiadavku, aby hračky ako výrobky požívajúce výhodu voľného pohybu tovaru v rámci Spoločenstva spĺňali požiadavky poskytujúce vysokú úroveň ochrany verejných záujmov, v tomto prípade bezpečnosti, čo je cieľom a zmyslom právnej úpravy zákona o bezpečnosti hračiek.

Správny orgán prihliadol aj na čas trvania protiprávneho konania. Správny orgán vzal do úvahy skutočnosť, že nedostatky na úseku zákona o bezpečnosti hračiek trvali v čase, keď boli zistené, preto správny orgán vzal do úvahy moment kontroly.

Odvolací správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na skutočnosť, že sa nejednalo o opakované porušenie povinností podľa zákona o bezpečnosti hračiek.

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.“*

Pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté aj na skutočnosť, že doklad o kúpe výrobku je relevantným dokladom, ktorý má význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti predávajúceho za vady predanej veci či poskytnutých služieb a zároveň je dôkazom existencie záväzkového vzťahu medzi predávajúcim a spotrebiteľom. Doklad o kúpe osvedčuje existenciu kúpnej zmluvy pri predaji v obchode medzi predávajúcim a spotrebiteľom a nesporne patrí medzi dôkazy s vysokou výpovednou hodnotou o predávajúcom mieste a čase kúpy a o obsahu záväzkového vzťahu. Vydaním dokladu o kúpe, ktorý neobsahoval všetky zákonom stanovené náležitosti, bola porušená povinnosť predávajúceho ustanovená zákonom o ochrane spotrebiteľa. Podľa odvolacieho orgánu ustanovenie § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa požaduje,

aby doklad o kúpe výrobku obsahoval okrem iného aj názov výrobku. Neuvedením správneho názvu výrobku na vydanom doklade o kúpe nie je spotrebiteľovi zrejmé, čo bolo skutočne predmetom kúpy. Pre určenie názvu výrobku je pritom rozhodujúce pomenovanie výrobku, ktoré ho jednoznačne odlišuje a umožňuje ho identifikovať aj pri prípadnej reklamácii. Doklad o kúpe je relevantným dokladom, ktorý predávajúci vyžaduje pri uplatňovaní práv od spotrebiteľa a slúži ako dôkaz.

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 jednak v porušení práva spotrebiteľa na informácie, ako aj práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti účastníka konania.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistené nedostatky.

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

Vykonanou kontrolou bolo zistené a v rámci správneho konania spoľahlivo preukázané, že účastník konania si povinnosti distribútora a predávajúceho, ktoré mu vyplývajú z vyššie citovaných zákonných ustanovení jednoznačne nesplnil, pričom odvolací správny orgán má za to, že k ich nesplneniu, resp. porušeniu došlo najmä v dôsledku opomenutia konania zo strany účastníka konania. Správny orgán takéto prípady konania, resp. opomenutia konania, považuje za spoločensky nežiaduce a nebezpečné.

Odvolací orgán zastáva názor, že rozhodujúcimi skutočnosťami, 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, ako aj skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa a zákonom o bezpečnosti hračiek, nakoľko si účastník konania nesplnil povinnosti vyplývajúce mu z kogentných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o bezpečnosti hračiek.

Odvolací orgán zastáva názor, že správny orgán prvého stupňa pri určovaní výšky pokuty zohľadnil okolnosti daného prípadu, ako aj dôvody zisteného porušenia, výšku postihu preto pokladá vzhľadom na skutkové zistenia za primeranú. Účastník konania je povinný pri výkone svojej podnikateľskej činnosti rešpektovať všetky právne predpisy, ktoré sa vzťahujú na jeho činnosť; medzi tieto patrí aj zákon o ochrane spotrebiteľa, ako aj zákon o bezpečnosti hračiek. V šetrenom prípade bolo preukázateľne zistené, že účastník konania príslušné právne predpisy nerešpektoval. Charakter konania, rozsah zisteného porušenia povinností, ako aj následky pre spotrebiteľa nesplnením si vyššie uvedených povinností zo strany účastníka konania, odôvodňujú uloženie pokuty vo výške stanovenej správnym orgánom prvého stupňa.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci, na základe čoho podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku odvolanie odvolací orgán zamieta 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: 01720623.

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

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

Číslo : **SK/0077/99/2022** Dňa : **28.06.2024**

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 – **E-COM s.r.o, Podvysoká 323, 023 57 Podvysoká, IČO: 50 338 498,** kontrola vykonaná dňa 02.11.2021 na základe predvolania zo dňa 27.09.2021 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/0147/05/2021 zo dňa 30.03.2022, ktorým bola podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov uložená peňažná pokuta vo výške **300,- EUR, slovom: tristo eur,** pre porušenie **§ 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a pre porušenie **§ 3 ods. 1 písm. h), l), 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 v znení neskorších predpisov uložená poriadková pokuta, 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 Žiline pre Žilinský kraj, č. P/0147/05/2021 zo dňa 30.03.2022 **potvrdzuje.**

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 – E-COM, s. r. o. - peňažnú pokutu vo výške 300,- EUR, pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len *„zákon o ochrane spotrebiteľa“*) a pre porušenie § 3 ods. 1 písm. h), l), 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len *„zákon č. 102/2014 Z. z.“*)

Dňa 02.11.2021 bola vykonaná kontrola inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj na základe predvolania zo dňa 27.09.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina. Predmetnou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil zákaz upierať spotrebiteľovi práva na ochranu ekonomických záujmov; používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľne spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. alebo poskytnúť spotrebiteľovi riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedený v prílohe č. 2 citovaného zákona č. 102/2014 Z. z; oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľným spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu; oznámiť

spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a uviesť. odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia.

Proti tomuto rozhodnutiu účastník konania podal 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 preto 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 neupierať spotrebiteľovi práva na ochranu ekonomických záujmov; nepoužívať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; poskytnúť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľne spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z alebo poskytnúť spotrebiteľovi riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedený v prílohe č. 2 zákona č. 102/2014 Z. z; oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľným spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu; oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia; čo účastník konania porušil.

Kontrolu vykonanou Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj na správnom orgáne na základe predvolania zo dňa 27.09.2021 (s doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 27.09.2021 na základe elektronickej doručenky) s právnickou osobou – spoločnosťou E-COM s. r. o, Podvysoká 323, 023 57 Podvysoká, IČO: 50 338 498 boli v súvislosti s prešetrením predmetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdením webového sídla www.kadurovci.sk (ktorého je prevádzkovateľom) zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania ako predávajúci.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *E-COM s. r. o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.kadurovci.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) v týchto podstránkach (ktoré boli v deň 23.09.2021 vytlačené na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj): *Obchodné podmienky* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 02.11.2021), *Reklamácia produktu* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 02.11.2021), *Kontakt* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 02.11.2021), *Kontaktuje nás* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 02.11.2021), *Zásady ochrany osobných údajov* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 02.11.2021), ako aj všetkých informácií zverejnených na webovom sídle www.kadurovci.sk, dňa 02.11.2021 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 na správnom orgáne zistené, že v *OP* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 02.11.2021) v článku *Právo Spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy* bolo uvedené: *„...Kupujúci v prípade využitia práva na*

odstúpenie od zmluvy do 14 dní od prevzatia plnenia, musí predávajúcemu vydať všetko, čo na základe kúpnej zmluvy získal a to v nepoškodenom stave. Ak to už nie je možné (napr. v *medziobdobí bol tovar zničený alebo poškodený), musí kupujúci poskytnúť peňažnú náhradu predávajúcemu, ako protihodnotu toho, čo už nemôže byť vydané. Z kúpnej ceny, ktorá má byť kupujúcemu vrátená, môže predávajúci naviac započítať svoje skutočne vynaložené náklady spojené s vrátením tovaru (náklady na prepravu a pod.)...* ", čím účastník konania ako predávajúci ***porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov,*** čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď v zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 102/2014 Z. z. platí, že: *„Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 je vylúčené. “,* z čoho vyplýva, že skutočnosť, že je predávajúcemu prípadne vrátený tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa (napríklad je mu vrátený od spotrebiteľa poškodený), nemá vplyv na jeho povinnosť vrátiť spotrebiteľovi všetky platby prijaté od neho na základe uzavretej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde; predávajúci teda nemôže z uvedených dôvodov započítať svoju pohľadávku na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie mu všetkých platieb podľa zákona č. 102/2014 Z. z. , nakoľko následkom tohto konania by bol vznik majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa spôsobilej poškodiť jeho ekonomické záujmy.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P- 356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *E-COM s. r. o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.kadurovci.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 12.11.2021 zistené, že v *OP* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 02.11.2021) v článku *Doručovanie zásielky* bolo uvedené: *„Za škody vzniknuté pri preprave nenesie predávajúci zodpovednosť*, čím účastník konania ako predávajúci ***porušil zákaz používať neprijateľné zmluvné podmienky*** v spotrebiteľských zmluvách, čo bolo v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, keď podmienka stanovená predávajúcim vnášala značnú nerovnováhu do práv a povinnosti zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkou o nenesení zodpovednosti za poškodenie zásielky prepravcom jednostranne umožňovalo dodávateľovi - predávajúcemu obmedzovať alebo vylučovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za škodu, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d) OZ, napriek skutočnosti, že kupujúci - spotrebiteľ je v zmluvnom vzťahu len s predávajúcim - dodávateľom, ktorý nie je oprávnený zbavovať sa svojej zodpovednosti za riadne dodanie výrobku.

Podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, 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. V zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Zároveň je predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.. Podľa § 3 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. sa informačná povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. h) citovanej právnej úpravy považuje za splnenú aj vtedy, ak predávajúci poskytne spotrebiteľovi riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č, 2 tohto zákona.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *E-COM s. r. o.* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.kadurovci.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 02.11.2021 zistené, že na podstránke *OP* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 02.11.2021) v článku *Právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy* bolo uvedené: *„Zákazník je na odstúpenie od zmluvy oprávnený použiť nasledovný formulár, ktorý tvorí prílohu č. 1 týchto Obchodných podmienok: Odstúpenie od zmluvy.pdf.* pričom príloha č. 1 sa v *OP* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 02.11.2021) nenachádzala a v uvedenom prípade sa nejednalo o aktívny link, čím účastník konania ako predávajúci ***porušil povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., alebo poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 zákona č. 102/2014 Z. z-.***

Podľa § 3 ods. 1 písm. 1) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - § 622 a § 623 OZ, ktoré znejú:

„§622

(1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

(3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vädnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

§623

(1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: ***E-COM s .r. o.*** a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.kadurovci.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 02.11.2021 zistené, že účastník konania ako predávajúci ***porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa 622 a 623 OZ.***

Podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č. 391/2015 Z. z, o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, v znení neskorších

predpisov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržiavanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, ako aj vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: ***E-COM s. r. o.*** a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle www.kadurovci.sk (prevádzkovanom účastníkom konania) na správnom orgáne dňa 02.11.2021 zistené, že účastník konania ako predávajúci ***porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č. 391/2015 Z, z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.***

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

V podanom odvolaní účastník konania uvádza, že si v prvom rade dovoľuje upriamiť pozornosť na fakt, že spoločnosť porušila zákon zverejnením podľa zákona nevyhovujúcich obchodných podmienok, čím porušila zákon o ochrane spotrebiteľa a zákon č. 102/2014 Z. z. vo viacerých bodoch. Avšak kontrolou vykonanou zo strany SOI Žilina, neboli zistené iné pochybenia súvisiace s predajom tovaru ponúkaného na stránke www.kadurovci.sk. Účastník konania ďalej uvádza, že na spoločnosť nebol podaný žiaden podnet v súvislosti s nespokojnosťou zákazníka pri realizácii objednávky, alebo nespokojnosti pri reklamácii tovaru.

Účastník konania má za to, že z jeho strany nebol vykonaný žiaden predaj tovaru, nebola uzatvorená žiadna zmluva na diaľku a nebola vytvorená žiadna objednávka. Účastník konania žiada o zváženie závažnosti porušenia Všeobecných obchodných podmienok. Podľa účastníka konania má webová stránka www.kadurovci.sk doposiaľ skôr prezentačnú funkciu, a teda nie je využívaná ako e-shop. Účastník konania uvádza, že z ich strany nedošlo k predaju žiadneho diela, nakoľko v súčasnej dobe sa venuje prevažne realizácii výstav a tvorbe umeleckých diel a nie predaju umeleckých výrobkov. Účastník konania má za to, že správny orgán musí riadne zvážiť túto skutočnosť.

Účastník konania uvádza, že hneď po oboznámení s nedostatkami na webovej stránke v čo najkratšom čase boli odstránené o čom informoval aj SOI Žilina. Taktiež došlo k úprave, oprave chybných obchodných podmienok o čom bola upovedomená aj SOI a to mailom zo dňa 05.11.2021.

Účastník konania namieta výšku uloženej pokuty. Napriek tomu, že SOI vo svojom rozhodnutí o uložení pokuty odôvodnila výšku pokuty jednak charakterom protiprávneho konania, závažnosťou, spôsobom a následkami porušenia povinností, ako aj skutočnosťou, že kontrolovaný subjekt mal vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužiť svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany, spoločnosť má za to, že správny orgán pri určení výšky pokuty nedostatočne prihliadol na skutočnosť, že žiadne závažné následky protiprávneho konania v danom prípade nenastali; taktiež následky údajného porušenia povinnosti boli minimálne.

Účastník konania sa odvoláva sa na prijatie zákona č. 198/2020 Z. z., ktorým sa menia a dopĺňajú opatrenia na zamedzenie šírenia nebezpečnej a nákazlivej ľudskej choroby COV1D-19. Na základe uvedeného zákona bolo novelizované aj ustanovenie § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré s účinnosťou od 21.07.2020**.**

Účastník konania chce upriamiť pozornosť na neľahkú situáciu v ktorej sa nachádza, dobu kedy neprimerane rastú prevádzkové náklady, tržby z predaja sú minimálne a v prípade webu www.kadurovci.sk dokonca nulové. Obdobie COVID-19 postihlo umelcov po všetkých stránkach. Účastník konania sa snaží ušetriť každé vynaložené euro, aby zabezpečil nutný chod spoločnosti a nemusel ukončiť podnikanie. Z toho dôvodu sa rozhodol, že zruším možnosť

predaja umeleckých diel cez stránku www.kadurovci.sk a táto stránka bude naďalej plniť len funkciu prezentačnú.

Účastník konania navrhuje aby v zmysle § 59 ods. 3 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní rozhodnutie č. P/0147/05/2021 zrušil a vec vráti správnemu orgánu, ktorý ho vydal, na nové prejednanie a rozhodnutie, eventuálne pokiaľ je to vhodnejšie najmä z dôvodov rýchlosti alebo hospodárnosti, aby rozhodnutie zrušil a správne konanie zastavil.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zrušenie rozhodnutia a ani na prehodnotenie výšky uloženej pokuty. Čo sa týka skutočností uvedených v odvolaní účastníka konania, odvolací orgán vyhodnotil tvrdenia účastníka konania ako právne bezpredmetné a subjektívne, ktoré ho nezbavujú zodpovednosti za kontrolou presne a spoľahlivo zistené porušenie zákona. Účastník konania je totiž od začiatku svojej činnosti, a taktiež po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti povinný dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania za nesplnenie povinností účastníka konania vyplývajúcich z § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie § 3 ods. 1 písm. h), l), t) zákona č. 102/2014 Z. z. 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 § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z. *„Predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3.“*

Podľa § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z. *„Predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu.“*

Podľa § 3 ods. 1 písm. 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 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 za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. nesie objektívnu zodpovednosť, t. j. bez ohľadu na zavinenie alebo iné okolnosti danej veci; zodpovedá za protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia povinnosti je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly. Uvedené správne delikty patria medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku; stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. Zákon neumožňuje žalovanému prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie.

Na námietku účastníka konania, že neboli zistené iné pochybenia súvisiace s predajom tovaru ponúkaného na stránke www.kadurovci.sk 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.

Účastník konania ďalej uvádza, že na spoločnosť nebol podaný žiaden podnet v súvislosti s nespokojnosťou zákazníka pri realizácii objednávky, alebo nespokojnosti pri reklamácii tovaru. Odvolací orgán uvádza, že považuje za dôležité uviesť, že správny delikt, ktorého skutkovú podstatu účastník konania svojím konaním naplnil, teda porušenie ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie § 3 ods. 1 písm. h), l), t) zákona č. 102/2014 Z. z., je tzv. ohrozovacím správnym deliktom, teda následok uvedeného konania v podobe poškodenia konkrétneho spotrebiteľa pre naplnenie skutkovej podstaty tohto správneho deliktu nie je potrebný. SOI ako orgán dozoru účastníka konania v prvom rade sankcionuje za porušenie povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa. K naplneniu skutkovej podstaty tohto správneho deliktu stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa. Treba však zdôrazniť, že poškodením spotrebiteľa zo strany účastníka konania je už aj samotné zníženie rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom.

K námietke účastníka konania že hneď po oboznámení s nedostatkami na webovej stránke v čo najkratšom čase boli odstránené o čom informoval aj SOI Žilina odvolací orgán uvádza, že uvedené konanie zo strany účastníka konania hodnotí pozitívne, avšak odstránenie kontrolou zistených nedostatkov je povinnosťou kontrolovanej osoby, ktorá jej vyplýva z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorej *„Kontrolovaná osoba je povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu“.* Nejde o okolnosť na základe ktorej by sa účastník konania dodatočným zosúladením skutkového stavu so stavom právnym, zbavil svojej objektívnej zodpovednosti za protiprávne konanie. Uvedená skutočnosť nepredstavuje ani dôvod prehodnotenia či odpustenia výšky uloženej pokuty.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 EUR. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že prvostupňový správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Odvolací orgán dodáva, že cieľom kontrolnej činnosti SOI je zisťovanie a zabezpečenie súladu plnenia povinností stanovených zákonom so skutočným stavom.

Účastník konania v odvolaní žiada o zrušenie rozhodnutia. Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zrušenie rozhodnutia. Odvolací orgán zastáva názor, že pokuta

bola uložená 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 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 zisteným nedostatkom do budúcna 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 a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zisteným nedostatkom, pričom ju nie je možné v žiadnom prípade považovať za likvidačnú. Naviac, účastník konania nepredložil žiadny dokument, ktorý by svedčil o jeho neľahkej situácii pre neho ako umelca, a teda ani nedal prvostupňovému správnemu orgánu možnosť zobrať dané okolnosti do úvahy. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

Odvolací orgán uvádza, že účastníkovi konania bola uložená pokuta vo výške 300,- Eur, ktorá v korelácii s maximálnou výškou sankcie, ktorú môže správny orgán uložiť za preukázané porušenie povinnosti (66 400 Eur), sa pohybuje na dolnej hranici, pričom v prípade zisteného porušenia zákona, je správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu pokuty. 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.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa a zákon č. 102/2014 Z. z. a rozsah následkov protiprávneho konania bol zohľadnený pri určovaní výšky postihu. 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.

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

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

Odvolací správny orgán uvádza, že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov 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). Pri absencii výslovnej právnej úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle ustanovenia § 41 ods. 1 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov, podľa ktorého „ak súd odsudzuje páchateľa za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo zbiehajúcich sa trestných činov. Ak sú dolné hranice trestných sadzieb trestov odňatia slobody rôzne, je dolnou hranicou úhrnného trestu najvyššia z nich“. V zmysle vyššie uvedeného sa za najprísnejšie postihnuteľný

správny delikt bude považovať ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona „pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti“. Podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa „ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1“.

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

Odvolací orgán pri ukladaní výšky pokuty vzal do úvahy, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na informácie.

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 neprijateľných podmienok a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je pretavená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Zakotvením predmetných neprijateľných zmluvných podmienok spotrebiteľ môže byť so zreteľom jemu prezentovaných dôsledkov uplatnenia jeho zákonných práv závažným spôsobom odradený od uplatnenia odstúpenia od zmluvy.

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 vzhľadom na charakter informácií, ktoré predávajúci opomenul poskytnúť spotrebiteľom. 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. Informácie uvedené v § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. majú byť spotrebiteľovi poskytnuté za každých okolností. Nakoľko v danom prípade ide o zásielkový predaj, spotrebiteľ nemá možnosť (okrem prevzatia tovaru pri voľbe osobného odberu) obhliadnutia a vyskúšania si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy.

Poskytnutie neúplných a nepresných informácií o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy môže spôsobiť, že spotrebiteľ neuplatní riadne uvedené právo u predávajúceho, čo bude mať za následok to, že jeho prejav vôle nebude mať želané právne účinky. Neoznámenie poučenia o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu vytvára predpoklad, že spotrebiteľ môže byť ukrátený na svojich právach, ktoré mu zákon priznáva. Účelom a zmyslom poskytnutia informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a povinnosť predávajúceho zároveň uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu je oboznámiť spotrebiteľa o možnom postupe v prípade sporu s predávajúcim, a to obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý bude vykonávať nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé postupy riešenia alternatívneho riešenia sporov.

V dôsledku vyššie popísaného protiprávneho konania nebol dosiahnutý účel a cieľ zákona č. 102/2014 Z. z., a to poskytnutie zákonnej ochrany spotrebiteľovi. Účastník konania v danom prípade nezabezpečil minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z.

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

Pri určení výšky pokuty boli zároveň zohľadnené aj následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľa na informácie, práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, ako aj práva na ochranu pred neprijateľnými podmienkami 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 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.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci na základe čoho podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku odvolanie odvolací orgán zamieta 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: 01470521.

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/0045/99/2022** Dňa : **24.06.2024**

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 – **HSG s.r.o., sídlo: 027 41 Oravský Podzámok 138, IČO: 36 398 021, právne zastúpený: .....,** kontrola začatá dňa 18.03.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina na základe Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov doručeného účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 19.03.2021 a ukončená dňa 13.05.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina spísaním inšpekčného záznamu doručeného účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 15.05.2021, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, č. P/0115/05/2021 zo dňa 13.01.2022, ktorým bola podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov uložená peňažná pokuta vo výške **500,- EUR, slovom: päťsto eur,** pre porušenie § 4 ods. 2 písm. a) a § 18 ods. 4 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

napadnuté rozhodnutie **m e n í** tak, že:
účastníkovi konania: **HSG s.r.o., sídlo: 027 41 Oravský Podzámok 138, IČO: 36 398 021, právne zastúpený: .....,** kontrola začatá dňa 18.03.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina na základe Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov doručeného účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 19.03.2021 a ukončená dňa 13.05.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina spísaním inšpekčného záznamu doručeného účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 15.05.2021,
pre porušenie:

- **povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa vybaviť reklamáciu, po určení spôsobu vybavenia ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**
- **zákazu predávajúceho v zmysle § 4 ods. 11 zákona o ochrane spotrebiteľa žiadať alebo prijať od spotrebiteľa úhradu za dodaný výrobok, poskytnutú službu alebo poskytnutý elektronický obsah, ktorý si spotrebiteľ neobjednal,**

keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-49/2021 zistené, že spotrebiteľ si dal u predávajúceho (poskytovateľa služieb - zhotoviteľa diela) - účastníka konania: HSG, s.r.o., sídlo: 027 41 Oravský Podzámok 138 zhotoviť dielo - rolovaciu garážovú bránu (RGZ rolovacia brána pre otvor š x v 3500 x 3400 mm, návin 350 mm, montáž z interiéru s boxom, RAL 9016, biela farba, MC 101 elektronika rolovacej brány, FALK diaľkové ovládanie 4 kanál 433 MHZ, MF1 solárne fotobunky) a jej montáž (vykonanú dňa 11.11.2019 na základe záznamu z montážneho denníka; zmluvný vzťah je preukázaný faktúrou č. FAV-2019-100-000680 zo dňa 13.11.2019 znejúcou na sumu: 2 180,40 € s jej úhradou dokladom Úhrada faktúry č. 0010), na ktoré si dňa 16.12.2020 e-mailom uplatnil reklamáciu (na vadu poškodenia brány; jej vybavenie spotrebiteľ urgoval e-mailom zo dňa 12.01.2021), predávajúci dňa 13.01.2021 vykonal obhliadku daného diela a písomnosťou zo dňa 21.01.2021 (zaslanou e-mailom

spotrebiteľovi v tento deň) reklamáciu zamietol, a vystavil danému spotrebiteľovi faktúru č. FAV-2021-100-000032 zo dňa 22.01.2021 (podľa dodacieho listu DLV-2021-100-000030 zo dňa 13.01.2021) na sumu 18,- € za servis garážovej brány; týmto konaním predávajúci porušil povinnosť vybaviť reklamáciu spotrebiteľa najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, (keď predávajúci predmetnú reklamáciu zo dňa 16.12.2020 vybavil až po uplynutí zákonnej lehoty na jej vybavenie dňa 21.01.2021) a zároveň predávajúci porušil zákaz žiadať od spotrebiteľa úhradu za poskytnutú službu, ktorú si spotrebiteľ neobjednal, (keď predávajúci žiadal od spotrebiteľa uhradenie finančnej čiastky 18,- € faktúrou č. FAV-2021-100-000032 zo dňa 22.01.2021 (podľa dodacieho listu DLV-2021-100-000030 zo dňa 13.01.2021) za servis garážovej brány),

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa peňažnú pokutu vo výške **500,- EUR, slovom päťsto 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: 01150521.

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 – HSG s.r.o. – peňažnú pokutu vo výške 500,- €, pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. a) a pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len *„zákon o ochrane spotrebiteľa“*).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole začatej dňa 18.03.2021 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina na základe Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov doručeného účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 19.03.2021 a ukončenej dňa 13.05.2021 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina spísaním inšpekčného záznamu doručeného účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 15.05.2021, pri prešetrení podnetu spotrebiteľa P-49/2021 zistené, že účastník konania ako predávajúci (poskytovateľ služieb, zhotoviteľ diela) porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu a porušil povinnosť vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania v zákonom stanovenej 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 správny orgán preskúmal napadnuté rozhodnutie č. P/0115/05/2021 zo dňa 13.01.2022, ako aj konanie, ktoré mu predchádzalo, pričom zistil dôvod na jeho zmenu. Odvolací správny orgán za účelom presnejšej špecifikácie skutku doplnil do napadnutého rozhodnutia dátum a miesto začatia kontroly, tak ako je to zrejmé aj z inšpekčného záznamu zo dňa 13.05.2021 (pozri č. l. 51 spisu), ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 15.05.2021. Správne, dostatočne, jasne a presne má byť uvedené: *„... kontrola začatá dňa 18.03.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina na základe Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov doručeného účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 19.03.2021 a ukončená dňa 13.05.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina spísaním inšpekčného záznamu doručeného účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 15.05.2021 ... .“*

Odvolací správny orgán zároveň zistil dôvod na zmenu napadnutého rozhodnutia spočívajúcu v úprave právnej kvalifikácie zisteného porušenia zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací správny orgán uvedené konanie subsumoval pod jemu prislúchajúce znenie skutkovej podstaty

správneho deliktu, t. j. pod porušenie zákazu predávajúceho žiadať alebo prijať od spotrebiteľa úhradu za dodaný výrobok, poskytnutú službu alebo poskytnutý elektronický obsah, ktorý si spotrebiteľ neobjednal podľa § 4 ods. 11 zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací správny orgán zastáva názor, že konanie účastníka konania, ktorým žiadal od spotrebiteľa uhradenie finančnej čiastky 18,- € faktúrou č. FAV-2021-100-000032 zo dňa 22.01.2021 (podľa dodacieho listu DLV-2021-100-000030 zo dňa 13.01.2021) za servis garážovej brány, nemožno posúdiť ako uloženie povinnosti spotrebiteľovi uhradiť náklady vzniknuté pri vybavovaní reklamácie, a teda predmetné konanie účastníka konania nemožno kvalifikovať ako uloženie povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa. Z predloženej spisovej dokumentácie podľa odvolacieho správneho orgánu vyplýva, že faktúra č. FAV-2021-100-000032 zo dňa 22.01.2021 vo výške 18,- € bola spotrebiteľovi vystavená za servis garážovej brány, ktorý bol realizovaný dňa 13.01.2021, teda pred vybavením reklamácie. Z uvedeného je zrejmé, že predmetnou faktúrou neboli spotrebiteľovi vyúčtované náklady vzniknuté pri vybavovaní reklamácie, ale bol ňou vyúčtovaný servis garážovej brány, ktorý si však spotrebiteľ nijakým spôsobom neobjednal. Na základe týchto skutočností možno konštatovať, že účastník konania svojím konaním porušil ustanovenie § 4 ods. 11 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď žiadal od spotrebiteľa úhradu za poskytnutú službu, ktorú si spotrebiteľ neobjednal.

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.

V zmysle ustanovenia § 47 ods. 6 Správneho poriadku týmto odvolací správny orgán zároveň opravuje iné zrejmé nesprávnosti, ktoré vznikli pri písomnom vyhotovovaní napadnutého rozhodnutia. Uvedené pochybenia spočívajú v tom, že prvostupňový správny orgán v odôvodnení napadnutého rozhodnutia, na str. 4 v treťom odseku uvádza, že: *„Účastník konania ako predávajúci (poskytovateľ služieb, zhotoviteľ diela) nezabezpečil dodržanie povinností v zmysle § 18 ods. 4, 9 a § 4 ods. 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa, ...“*, pričom uvedené odvolací správny orgán upravuje nasledovne: *„Účastník konania ako predávajúci (poskytovateľ služieb, zhotoviteľ diela) nezabezpečil dodržanie povinností v zmysle § 18 ods. 4 a § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, ...“*, nakoľko za porušenie § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa nie je účastník konania v rámci daného konania sankcionovaný. Správny orgán prvého stupňa taktiež v odôvodnení napadnutého rozhodnutia, na str. 4 v treťom odseku uviedol, že: *„..., **o vybavení danej reklamácie nevydal ani písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia** (keď predávajúci tento doklad vydal až po uplynutí zákonnej lehoty 30 dní odo dňa jej uplatnenia dňa 21.01.2021) ... .“*, pričom uvedené odvolací správny orgán z daného odseku odôvodnenia napadnutého rozhodnutia vypúšťa, nakoľko ako už bolo uvedené vyššie, účastník konania nie je za porušenie § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa v danom konaní sankcionovaný. Uvedené opravy nemajú žiadny vplyv na právne účinky napadnutého rozhodnutia.

Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo nežiadať od spotrebiteľa úhradu za poskytnutú službu, ktorú si spotrebiteľ neobjednal; vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia; čo účastník konania porušil.

Kontrolou začatou dňa 18.03.2021 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina na základe Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov doručeného účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 19.03.2021 a ukončenou dňa 13.05.2021 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina spísaním inšpekčného záznamu doručeného účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 15.05.2021, zameranou na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. P-49/2021 bolo zistené, že účastník konania porušil povinnosť podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď si spotrebiteľ dal u účastníka konania ako predávajúceho (poskytovateľa služieb - zhotoviteľa diela) zhotoviť dielo

- rolovaciu garážovú bránu (RGZ rolovacia brána pre otvor š x v 3500 x 3400 mm, návin 350 mm, montáž z interiéru s boxom, RAL 9016, biela farba, MC 101 elektronika rolovacej brány, FALK diaľkové ovládanie 4 kanál 433 MHZ, MF1 solárne fotobunky) a jej montáž (vykonanú dňa 11.11.2019 na základe záznamu z montážneho denníka; zmluvný vzťah je preukázaný faktúrou č. FAV-2019-100-000680 zo dňa 13.11.2019 znejúcou na sumu: 2 180,40 € s jej úhradou dokladom Úhrada faktúry č. 0010), na ktoré si dňa 16.12.2020 e-mailom uplatnil reklamáciu (na vadu poškodenia brány; jej vybavenie spotrebiteľ urgoval e-mailom zo dňa 12.01.2021), predávajúci dňa 13.01.2021 vykonal obhliadku daného diela a písomnosťou zo dňa 21.01.2021 (zaslanou e-mailom spotrebiteľovi v tento deň) reklamáciu zamietol, a vystavil danému spotrebiteľovi faktúru č. FAV-2021-100-000032 zo dňa 22.01.2021 (podľa dodacieho listu DLV-2021-100-000030 zo dňa 13.01.2021) na sumu 18,- € za servis garážovej brány. Týmto konaním účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť vybaviť reklamáciu spotrebiteľa najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď predávajúci predmetnú reklamáciu zo dňa 16.12.2020 vybavil až po uplynutí zákonnej lehoty na jej vybavenie dňa 21.01.2021. Keďže zákonom stanovenú lehotu účastník konania nedodržal, zodpovedá za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Vykonanou kontrolou bolo zároveň zistené, že účastník konania porušil zákaz žiadať od spotrebiteľa úhradu za poskytnutú službu, ktorú si spotrebiteľ neobjednal, keď účastník konania žiadal od spotrebiteľa uhradenie finančnej čiastky 18,- € faktúrou č. FAV-2021-100-000032) zo dňa 22.01.2021 (podľa dodacieho listu DLV-2021-100-000030 zo dňa 13.01.2021) za servis garážovej brány, ktorý si spotrebiteľ neobjednal.

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.

Účastník konania prostredníctvom svojho právneho zástupcu v odvolaní uviedol, že s napadnutým rozhodnutím nesúhlasí, nakoľko sa nedopustil tvrdeného porušenia zákona. Výrok napadnutého rozhodnutia vychádza podľa vyjadrenia účastníka konania z nesprávne zisteného skutkového stavu, je v rozpore s vykonaným dokazovaním a navyše prvostupňový správny orgán vec aj nesprávne právne posúdil.

K vybaveniu reklamácie účastník konania uvádza nasledovné. Ako je zrejmé zo správneho spisu, p. ..... (spotrebiteľ) zaslal účastníkovi konania dňa 16.12.2020 e-mail s názvom reklamácia, v ktorom uviedol, že mu zasiela faktúru a fotku poškodenia brány po jednoročnej prevádzke. Z tohto e-mailu však nebolo zrejmé, o aké poškodenie brány sa malo jednať, a teda nebolo zrejmé, čo vlastne spotrebiteľ reklamuje. Vzhľadom na zaslaný e-mail vyslal účastník konania dňa 13.01.2021 k spotrebiteľovi servisných technikov. Až na mieste samom spotrebiteľ servisným technikom ozrejmil, čo vlastne reklamuje (poškodený kryt plášťa brány), nakoľko uvedené z jeho e-mailovej správy vôbec nevyplývalo. Účastník konania preto zastáva názor, že až deň 13.01.2021 je možné považovať za riadne uplatnenie reklamácie zo strany spotrebiteľa. Účastník konania zdôrazňuje, že spotrebiteľ nemá len práva, ale má aj povinnosti v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom jednou z takýchto povinností je riadne uplatnenie reklamácie, ak sa jej domáha. Za riadne uplatnenú reklamáciu je možné považovať len taký úkon spotrebiteľa, v ktorom dodávateľovi popíše, čo presne je predmetom reklamácie. Bez špecifikácie závady dodávateľ ani nemôže vedieť, čo má v rámci reklamačného konania riešiť, aké náhradné diely má objednať atď., a teda mu ani nemôže plynúť zákonná 30-dňová lehota na vybavenie reklamácie. Účastník konania má za to, že e-mailová správa spotrebiteľa zo dňa 16.12.2020 nespĺňala podmienky riadne uplatnenej reklamácie. Ak by aj bolo možné považovať e-mail spotrebiteľa zo 16.12.2020 za riadne uplatnenú reklamáciu, (čo účastník konania odmieta), účastník konania ju vybavil už dňa 13.01.2021, t. j. riadnym spôsobom v zákonom stanovenej lehote v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Reklamácia bola vybavená dňa 13.01.2021 na mieste servisnými technikmi, ktorí po obhliadke garážovej brány zistili, že k poškodeniu krytu plášťa brány došlo konaním spotrebiteľa, ktorý po inštalácii garážovej brány vykonal dodatočné neodborné murárske práce. Vzhľadom na uvedené servisní technici dňa 13.01.2021 spotrebiteľovi na mieste oznámili, že reklamácia je nedôvodná, a teda že je vybavená

zamietnutím. Spôsob, ako aj dátum vybavenia reklamácie pritom vyplýva z čestného vyhlásenia servisných technikov, ktoré účastník konania predložil správnemu orgánu spolu so svojím vyjadrením zo dňa 21.12.2021. Uvedený dôkaz však správny orgán zjavne odignoroval a konštatoval, že k vybaveniu reklamácie došlo až dňa 21.01.2021 zaslaním písomného potvrdenia o spôsobe vybavenia reklamácie. V tejto súvislosti poukazuje účastník konania na to, že v rámci dokazovania navrhol aj výsluch uvedených svedkov, avšak k takémuto úkonu správny orgán nepristúpil. Správny orgán pritom žiadnym spôsobom nezdôvodnil, z akého dôvodu neprihliadal na predmetné čestné vyhlásenie, resp. prečo výsluch navrhnutých svedkov nevykonal. Je pritom zrejmé, že vybaviť reklamáciu je možné aj pri obhliadke na mieste, takémuto postupu nič nebráni a je v súlade so zákonom. Rovnako tak nemôže obstáť argumentácia správneho orgánu uvedená v odôvodnení napadnutého rozhodnutia, ktorá má odôvodňovať porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa zo strany účastníka konania. Na str. 6 a 7 napadnutého rozhodnutia správny orgán uviedol: *„Správny orgán, ktorý je* v *rámci reklamačného konania dokladovou kontrolou, zhodnotil každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že považuje za neefektívny navrhovaný výsluch svedkov (ktorých čestné prehlásenie, pri objasnení skutočného stavu veci, zobral do úvahy), keď má za preukázané nedodržanie litery zákona, pretože vybavenie reklamácie, za ktoré sa považuje 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, nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, a predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, čo tento preukázateľne nesplnil, keď účastník konania dňa 13.1.2021 (teda v lehote 30 dní) nepreukázal odôvodnené zamietnutie a vydanie písomného dokladu o tomto odôvodnenom zamietnutí, lebo až dňa 21.1.2021 (teda po lehote 30 dní) účastník konania zaslaním e-mailu spotrebiteľovi preukázal správnemu orgánu vybavenie reklamácie a vydanie dokladu o jej vybavení.“* Účastník konania v tejto súvislosti podotýka, že zákon o ochrane spotrebiteľa rozlišuje povinnosť vybaviť reklamáciu (§ 18 ods. 4) a povinnosť vydať o vybavení reklamácie písomný doklad (§ 18 ods. 9). Vybaviť reklamáciu a vystaviť písomné potvrdenie o vybavení reklamácie sú dve samostatné povinnosti dodávateľa. Za vybavenú reklamáciu tak môže byť považovaná aj reklamácia, o vybavení ktorej nebol vydaný písomný doklad (v takom prípade by došlo zo strany dodávateľa len k porušeniu povinnosti vydať doklad o vybavení reklamácie). V danom prípade je však kladené účastníkovi konania za vinu, že reklamáciu spotrebiteľa nevybavil v lehote 30 dní podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Prvostupňový správny orgán pritom odôvodňuje záver o porušení § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa nesplnením povinnosti podľa celkom iného zákonného ustanovenia - § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, t. j. prvostupňový správny orgán nesprávne stotožňuje moment vybavenia reklamácie s momentom zaslania písomného dokladu o vybavení reklamácie. Porušenie § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa pritom ani nebolo predmetom tohto konania (uvedené vyplýva aj z Oznámenia o začatí správneho konania). Takýto postup správneho orgánu je podľa vyjadrenia účastníka konania neakceptovateľný, pretože účastníkovi konania ukladá pokutu za porušenie ustanovenia zákona § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré odôvodňuje nesplnením celkom inej zákonnej povinnosti, čo spôsobuje rozpor odôvodnenia rozhodnutia s jeho výrokom.

K vystaveniu faktúry účastník konania uvádza nasledovné. Účastník konania poznamenáva, že žiadnu povinnosť bez právneho dôvodu spotrebiteľovi neukladal. Vystavenie faktúry za vykonanie servisnej obhliadky v danom prípade nie je možné subsumovať pod § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko účastník konania nepodmienil vybavenie reklamácie uhradením predmetnej faktúry a dokonca predmetnú faktúru ani nevystavil v súvislosti s reklamáciou, ale v súvislosti s poskytnutím služby - servisnou obhliadkou, keďže spotrebiteľ si poškodil garážovú bránu sám svojím neodborným postupom a toto poškodenie sa snažil „skryť“ pod reklamáciu, čím si vynútil aj výjazd servisných technikov účastníka konania. Účastník konania preto postupoval zákonným spôsobom, keď si vyúčtoval za obhliadku „samopoškodenej“ garážovej brány symbolickú odmenu vo výške 18,- €, ktorá vonkoncom nepokryla ani náklady na výjazd. Účastník konania zdôrazňuje, že nikto nemôže od

podnikateľského subjektu spravodlivo vyžadovať, aby zadarmo vykonával servisné obhliadky veci, ktorú si sám majiteľ poškodí a pod zámienkou reklamácie si vyžiada servisný výjazd. Ako už účastník konania uvádzal vyššie a rovnako aj vo vyjadrení zo dňa 21.12.2021, vystavenie predmetnej faktúry spotrebiteľovi nie je možné považovať za porušenie zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa. Uvedené ustanovenie pojednáva o prípadoch, ak predávajúci vyžaduje od spotrebiteľa splnenie určitej povinnosti, na ktorú nie je právny dôvod s tým. že splnením uvedenej povinnosti podmieni určité svoje konanie a postup. V danom prípade pritom nebolo zaplatením predmetnej faktúry podmienené vybavenie reklamácie, či vykonanie inej činnosti, čo je zrejmé aj z toho, že k vybaveniu reklamácie došlo, no k zaplateniu faktúry zo strany spotrebiteľa nie. Výklad ustanovenia § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa nemôže byť vo vzťahu ku správnemu trestaniu extenzívny, čo nakoniec vyplýva aj zo základných zásad trestnoprávneho postihu, ktoré je analogicky nutné aplikovať aj v správnom konaní. Uvedené vypláva aj z konštantnej judikatúry Najvyššieho súdu Slovenskej republiky, ktorý zastáva názor, že trestanie za správne delikty (priestupky, správne delikty právnických osôb a správne delikty fyzických osôb - podnikateľov) musí podliehať rovnakému režimu ako trestný postih za trestné činy. Z tohto hľadiska treba vykladať aj všetky záruky, ktoré sa poskytujú obvinenému z trestného činu.

K výške pokuty účastník konania uvádza. Odhliadnuc od vyššie uvedeného, (t. j. že účastník konania sa žiadneho porušenia zákona nedopustil), má účastník konania za to, že mu za konštatované porušenie povinností bola uložená neprimeraná sankcia. Ak by aj skutočne bolo pravdou, že k vybaveniu reklamácie došlo zo strany účastníka konania až dňa 21.01.2021 a k riadnemu uplatneniu reklamácie už dňa 16.12.2020, jednalo by sa o omeškanie o pár dní. V takomto prípade by sa jednalo o skutočne zanedbateľné porušenie zákona, ktoré by neodôvodňovalo uloženie sankcie. Je potrebné zdôrazniť, že v danom prípade by nesplnenie povinnosti nespočívalo v nevybavení reklamácie, ale len o zanedbateľné omeškanie sa s jej vybavením. Závažnosť takéhoto konania by bola skutočne minimálna, a to aj s poukazom na pandémiu COVID – 19, ktorej druhá vlna v rozhodnom čase práve vrcholila. Navyše nikdy v minulosti nebola zo strany SOI účastníkovi konania uložená pokuta. Výšku pokuty preto považuje účastník konania za neprimeranú. Prvostupňový správny orgán má pri ukladaní trestu prihliadať na závažnosť skutku ako aj na to, či konaním porušujúceho subjektu vznikla škoda. V tejto súvislosti účastník konania poukazuje na vyššie uvedenú analógiu noriem trestného práva pri sankcionovaní správnych deliktov v správnom konaní. Ak by aj účastník konania pripustil porušenie povinností zo strany účastníka konania, vzhľadom na skutočne nepatrnú závažnosť je možné v danom prípade analogicky využiť inštitút tzv. materiálneho korektívu, ktorý je obsiahnutý v § 10 ods. 2 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestného zákona. Nejde o správny delikt, ak je s poukazom na všetky okolnosti jeho závažnosť nepatrná. S poukazom na vyššie uvedené je zrejmé, že uložená sankcia je neprimerane prísna a nezodpovedá závažnosti tvrdeného porušenia zákona, času trvania protiprávneho stavu a ani okolnostiam prípadu. Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti účastník konania žiada, aby odvolací orgán podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku zmenil rozhodnutie správneho orgánu prvého stupňa, č. P/0115/05/2021 zo dňa 13.01.2022, a to tak, že správne konanie zastaví. V prípade, ak odvolací orgán rozhodnutie prvostupňového správneho orgánu nezmení, žiada účastník konania odvolací orgán, aby napadnuté rozhodnutie podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku zrušil a vec vrátil prvostupňovému správnemu orgánu na nové prejednanie a rozhodnutie.

Odvolací správny orgán zároveň listom zo dňa 18.04.2024 zaslal účastníkovi konania „Upovedomenie o vykonanej zmene“, v ktorom účastníkovi konania oznámil vyššie uvedené zmeny prvostupňového správneho rozhodnutia. Odvolací orgán účastníkovi konania zároveň umožnil vyjadriť sa k uvedeným zmenám v súlade s ustanovením § 33 ods. 2 Správneho poriadku, v zmysle ktorého: *„Správny orgán je povinný dať účastníkom konania a zúčastneným osobám možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohli vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.“*, a to v lehote do 8 dní odo dňa doručenia upovedomenia. Účastníkovi konania bolo oznámené, že po uplynutí vyššie uvedenej lehoty na vyjadrenie bude vydané rozhodnutie vo veci. Upovedomenie o vykonanej zmene bolo

právnemu zástupcovi účastníka konania doručené dňa 18.04.2024 a účastníkovi konania bolo doručené dňa 04.05.2024.

Právny zástupca účastníka konania v stanovenej lehote doručil dňa 25.04.2024 odvolaciemu správnemu orgánu „Vyjadrenie k Upovedomeniu o vykonanej zmene zo dňa 18.04.2024“, v ktorom namieta, že sa nestotožňuje s právnym posúdením zo strany odvolacieho orgánu, podľa ktorého sa mal dopustiť porušenia § 4 ods. 11 zákona o ochrane spotrebiteľa tým, že spotrebiteľovi vystavil faktúru č. FAV-2021-100-000032 zo dňa 22.01.2021 znejúcu na sumu 18,- € s DPH za servisný výjazd uskutočnený dňa 13.01.2021. V tejto súvislosti účastník konania opakovane poukazuje na to, že spotrebiteľ si e-mailovou správou zo dňa 16.12.2020 neuplatnil riadnym spôsobom reklamáciu garážovej brány, pretože z tejto správy vôbec nebolo zrejmé, čo má byť predmetom reklamácie (aké poškodenie alebo vada). Takto uplatnenú správu preto nie je možné považovať za riadne uplatnenie reklamácie v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. V zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa má spotrebiteľ, ktorý si uplatní reklamáciu, povinnosť reklamáciu uplatniť riadnym a určitým spôsobom, ktorou zrozumiteľne popíše, čo presne je predmetom reklamácie. Len takýto úkon spotrebiteľa je možné považovať za reklamáciu. Zaslanie fotografie formou e-mailu bez akéhokoľvek popisu, z ktorej nebolo zrejmé, čo má byť reklamované, nie je možné považovať za reklamáciu. Zaslanie takéhoto e-mailu preto nemohlo mať podľa vyjadrenia účastníka konania za následok ani začatie plynutia zákonnej 30-dňovej lehoty na vybavenie reklamácie. Ako už účastník konania opakovane uvádzal, až na obhliadke na mieste samom vykonanej dňa 13.01.2021, kde vyslal dvoch servisných technikov, bolo ozrejmené, čo vlastne spotrebiteľ namieta, a teda až tento moment je možné považovať za riadne uplatnenie reklamácie. Účastník konania opätovne uviedol, že reklamácia spotrebiteľa bola vybavená jej zamietnutím na mieste, pretože bola nedôvodná, a to v ten istý deň ako bola vykonaná prehliadka. Servisní technici na mieste zistili, že spotrebiteľ si garážovú bránu poškodil sám vykonaním neodborných murárskych prác po inštalácii garážovej brány. Vykonaním týchto prác začalo dochádzať k mechanickému odieraniu plášťa brány, a teda k jeho fyzickému poškodeniu. Uvedené potvrdzuje čestné vyhlásenie servisných technikov, ktoré účastník konania zaslal ako dôkaz prvostupňovému správnemu orgánu s podaním zo dňa 21.12.2021. Na garážovej bráne bol pritom dňa 23.01.2020 vykonaný servis motora, pričom odieranie plášťa garážová brána v tom čase vôbec nevykazovala. Uvedené len dokresľuje skutočnosť, že spotrebiteľ sa svoju neodbornú murársku činnosť snažil skryť pod reklamáciu a snažil sa získať protiprávne plnenie vo forme bezplatnej opravy od účastníka konania v rámci reklamácie. Vystavenie faktúry za vykonanie servisnej obhliadky tak v danom prípade nie je možné subsumovať pod § 4 ods. 11 zákona o ochrane spotrebiteľa, pretože účastník konania túto vystavil z dôvodu servisného výjazdu, ktorý si spotrebiteľ objednal. To, že si spotrebiteľ svojím konaním vynútil poskytnutie takejto služby a s touto súhlasil vyplýva aj z toho, že servisní technici boli spotrebiteľom vpustení do priestorov jeho rodinného domu. V danom prípade preto nie je možné hovoriť o poskytnutí služby, ktorú si spotrebiteľ neobjednal, (v opačnom prípade by predsa spotrebiteľ logicky neumožnil cudzím ľuďom vykonanie servisnej obhliadky na jeho súkromnom majetku). Účastník konania preto postupoval zákonným spôsobom, keď si vyúčtoval za obhliadku „samopoškodenej“ garážovej brány symbolickú odmenu vo výške 18,- €, ktorá vonkoncom nepokryla ani náklady na výjazd. Účastník konania opakovane uvádza, že nikto nemôže od dodávateľa spravodlivo vyžadovať, aby zadarmo vykonával servisné obhliadky veci, ktorú si sám majiteľ poškodí a pod zámienkou reklamácie si vynúti servisný výjazd. Ak by takáto povinnosť pre podnikateľov skutočne existovala, bolo by to v rozpore s dobrými mravmi a navyše by to ad absurdum znamenalo, že spotrebiteľ môže reklamovať ním zavinené poškodenie veci aj 1 000 krát a podnikateľ sa bude musieť vždy na vlastné náklady dostaviť a vykonať obhliadku. Taktiež v danom prípade účastník konania poukazuje na to, že bol povinný v zmysle § 72 ods. 1 písm. a) zákona č. 222/2004 Z. z. o DPH vystaviť spotrebiteľovi faktúru za poskytnutú servisnú obhliadku, pretože mu vznikla daňová povinnosť v zmysle § 19 ods. 2 zákona č. 222/2004 Z. z. o DPH. Rovnako tak bol povinný odviesť z vykonania tejto služby DPH štátu, čo aj urobil. Na strane druhej účastník konania túto sumu nijakým spôsobom od spotrebiteľa nevymáhal a ani si ju voči nemu iným spôsobom neuplatňoval, a to vzhľadom na zanedbateľnú sumu, ktorá bola fakturovaná. Účastník konania si teda vystavením faktúry len

plnil zákonnú povinnosť, a preto aj vzhľadom na skutočnosti uvedené vyššie, nie je možné s poukazom na vystavenie faktúry bez ďalšieho tvrdiť porušenie § 4 ods. 11 zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania ďalej vo vyjadrení k Upovedomeniu o vykonanej zmene podotýka, že nie je možné postupom podľa § 47 ods. 6 Správneho poriadku zmeniť právnu kvalifikáciu odôvodňujúcu tvrdené porušenie povinností účastníka konania tak, že odvolací orgán upraví odôvodnenie prvostupňového rozhodnutia a vypustí odkaz na zákonné ustanovenie (v tomto prípade § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa), ktorým prvostupňový správny orgán odôvodňoval svoje rozhodnutie o porušení zákonných povinností zo strany účastníka konania, čoho následkom bolo uloženie pokuty. V tejto súvislosti účastník konania poukazuje aj na konštantnú judikatúru, a to rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky, sp. zn. 7Sž 142/01, ZSP 10/2002.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na 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 kontrolou presne a spoľahlivo zistené porušenie zákona. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 4 ods. 11 a § 18 ods. 4 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. 11 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Predávajúci nesmie žiadať alebo prijať od spotrebiteľa úhradu za dodaný výrobok, poskytnutú službu alebo poskytnutý elektronický obsah, ktorý si spotrebiteľ neobjednal. Nečinnosť spotrebiteľa po prijatí nevyžiadanej dodávky podľa prvej vety nemá za následok vznik akýchkoľvek nákladov ani iných povinností pre 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. Ak k prevzatiu 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.“*

K argumentom účastníka konania, že výrok napadnutého rozhodnutia vychádza podľa vyjadrenia účastníka konania z nesprávne zisteného skutkového stavu, a je v rozpore s vykonaným dokazovaním, 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/0115/05/2021 zo dňa 13.01.2022. Odvolací správny orgán podotýka, 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 správny orgán uvádza, že právne posúdenie zisteného skutkového stavu patrí správnemu 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. 11 a § 18 ods. 4 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 porušenia zákona. K uvedenému ešte odvolací správny orgán poznamenáva, že Správny poriadok zakotvuje povinnosť správneho orgánu v odôvodnení reagovať na návrhy, námietky a vyjadrenia účastníka konania k podkladu rozhodnutia. Právo na odôvodnenie rozhodnutia však neznamená, že správny orgán je povinný dať na každý argument účastníka konania podrobnú odpoveď. Splnenie zákonnej povinnosti správneho orgánu odôvodniť svoje rozhodnutie sa preto vždy posudzuje so zreteľom na konkrétny prípad. V predmetnej veci je podľa odvolacieho správneho orgánu nepochybné, že prvostupňový správny orgán vydal rozhodnutie na základe zákonom povolenej voľnej úvahy. Správna úvaha, resp. voľná úvaha správneho orgánu vyjadruje určitý stupeň voľnosti rozhodovania správneho orgánu, ktoré mu umožňuje v medziach zákona prijať také rozhodnutie, aké uzná za najvhodnejšie, a to s prihliadnutím na konkrétne okolnosti veci. V danom prípade možno hovoriť aj o právomoci voľnej úvahy – diskrečná právomoc, na základe ktorej má správny orgán istý stupeň slobody pri prijímaní rozhodnutia, pričom si môže vybrať z viacerých právne prijateľných rozhodnutí jedno, ktoré pokladá za najvhodnejšie. Na základe tohto zákonného zmocnenia, bolo podľa odvolacieho orgánu rozhodnutie vydané na základe zákonom povolenej správnej úvahy. Odvolací orgán ďalej uvádza, že kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom 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“*), ktorý ustanovuje pôsobnosť SOI pri kontrole vnútorného trhu. Predmetom kontroly SOI je porovnávanie zisteného stavu so stavom požadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je SOI oprávnená kontrolovať. Postup inšpektorov SOI pri výkone kontrolnej činnosti vrátane pôsobnosti SOI a oprávnení inšpektorov SOI, upravuje zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu, ktorý bol podľa názoru odvolacieho orgánu pri výkone kontroly dodržaný. Ako už bolo uvedené vyššie, kontrola inšpektorov SOI spočívala v porovnaní zisteného skutkového stavu so stavom predpísaným, t. j. ustanoveným všeobecne záväznými právnymi predpismi a osobitnými predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, teda inšpekčný záznam, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z inšpekčného záznamu zo dňa 13.05.2021 bolo zrejmé zameranie kontroly, ako aj zistený skutkový stav. Inšpektori spísali inšpekčný záznam z vykonanej kontroly, postupovali pri kontrole v súlade s platnými právnymi predpismi, vychádzali len z vlastných zistení, objektívne zistili a posúdili skutkový stav. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinností v zmysle vyššie uvedených ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán má teda nepochybne za preukázané, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom z inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 13.05.2021 táto skutočnosť jednoznačne vyplýva. Z odôvodnenia napadnutého rozhodnutia podľa odvolacieho správneho orgánu zároveň jednoznačne vyplýva, že hlavným podkladom rozhodnutia bola kontrola začatá dňa 18.03.2021 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina na základe Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov doručeného účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 19.03.2021 a ukončená dňa 13.05.2021 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,

Predmestská 71, 011 79 Žilina spísaním inšpekčného záznamu doručeného účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 15.05.2021, tak ako je to uvedené v samotnom odôvodnení rozhodnutia. Výstup z kontroly tvorí inšpekčný záznam, ktorý mal k dispozícii aj samotný účastník konania. Hmotným dôkazom je práve inšpekčný záznam, ktorý potvrdzuje porušenie § 4 ods. 11 a § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa tým, že spotrebiteľ si dal u predávajúceho (poskytovateľa služieb - zhotoviteľa diela) - účastníka konania: HSG, s.r.o., sídlo: 027 41 Oravský Podzámok 138 zhotoviť dielo - rolovaciu garážovú bránu (RGZ rolovacia brána pre otvor š x v 3500 x 3400 mm, návin 350 mm, montáž z interiéru s boxom, RAL 9016, biela farba, MC 101 elektronika rolovacej brány, FALK diaľkové ovládanie 4 kanál 433 MHZ, MF1 solárne fotobunky) a jej montáž (vykonanú dňa 11.11.2019 na základe záznamu z montážneho denníka; zmluvný vzťah je preukázaný faktúrou č. FAV-2019-100-000680 zo dňa 13.11.2019 znejúcou na sumu: 2 180,40 € s jej úhradou dokladom Úhrada faktúry č. 0010), na ktoré si dňa 16.12.2020 e-mailom uplatnil reklamáciu (na vadu poškodenia brány; jej vybavenie spotrebiteľ urgoval e-mailom zo dňa 12.01.2021), predávajúci dňa 13.01.2021 vykonal obhliadku daného diela a písomnosťou zo dňa 21.01.2021 (zaslanou e-mailom spotrebiteľovi v tento deň) reklamáciu zamietol, a vystavil danému spotrebiteľovi faktúru č. FAV-2021-100-000032 zo dňa 22.01.2021 (podľa dodacieho listu DLV-2021-100-000030 zo dňa 13.01.2021) na sumu 18,- € za servis garážovej brány; týmto konaním predávajúci porušil povinnosť vybaviť reklamáciu spotrebiteľa najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, (keď predávajúci predmetnú reklamáciu zo dňa 16.12.2020 vybavil až po uplynutí zákonnej lehoty na jej vybavenie dňa 21.01.2021) a zároveň predávajúci porušil zákaz žiadať od spotrebiteľa úhradu za poskytnutú službu, ktorú si spotrebiteľ neobjednal, (keď predávajúci žiadal od spotrebiteľa uhradenie finančnej čiastky 18,- € faktúrou č. FAV-2021-100-000032 zo dňa 22.01.2021 (podľa dodacieho listu DLV-2021-100-000030 zo dňa 13.01.2021) za servis garážovej brány). Odvolací orgán považuje ďalej za potrebné uviesť, že podľa § 47 ods. 3 Správneho poriadku *„v odôvodnení rozhodnutia správny orgán uvedie, ktoré skutočnosti boli podkladom na rozhodnutie, akými úvahami bol vedený pri hodnotení dôkazov, ako použil správnu úvahu pri použití právnych predpisov, na základe ktorých rozhodoval, a ako sa vyrovnal s návrhmi a námietkami účastníkov konania a s ich vyjadreniami k podkladom rozhodnutia.“* Cit. ustanovenie stanovuje správnemu orgánu povinnosť uviesť v odôvodnení rozhodnutia skutočnosti, ktoré boli pre rozhodnutie správneho orgánu podkladom. Správny poriadok v danom smere rieši materiálnu stránku veci, keď samotné podklady, z ktorých dané skutočnosti vychádzajú sú obsiahnuté v príslušnom spisovom materiáli, do ktorého má účastník konania možnosť v priebehu správneho konania nazrieť. Odvolaciemu orgánu však v tomto ohľade nedá nespomenúť, že prvostupňový správny orgán vo svojom rozhodnutí popísal postup správneho orgánu vychádzajúci z jednotlivých podkladov z chronologického hľadiska, keď bolo uvedené najskôr zistenie správneho orgánu vychádzajúce z inšpekčného záznamu a následne začatie správneho konania. Na základe uvedeného má odvolací orgán za to, že prvostupňový správny orgán presne uviedol, ktoré skutočnosti boli podkladom pre rozhodnutie a samotné podklady pre rozhodnutie sú súčasťou spisovej dokumentácie, čo je v súlade so zákonom. Odvolací orgán taktiež opakovane uvádza, že kontrolou SOI sa zisťuje skutkový stav vyskytujúci sa na mieste v čase výkonu kontroly a jeho následné zaznamenanie do inšpekčného záznamu. Výkon kontroly bol uskutočnený štandardným postupom súladným so všeobecne záväznými právnymi predpismi upravujúcimi právomoci SOI. Odvolací orgán má tiež za to, že v prejednávanom prípade prvostupňový správny orgán rozhodol riadne a v súlade s platnými právnymi predpismi. Zároveň je potrebné uviesť, že dôkazný prostriedok – inšpekčný záznam bol získaný v súlade so zákonom a v štádiu jeho získania nedošlo k žiadnym procesnoprávnym vadám, keď inšpektori SOI postupovali štandardným a zaužívaným spôsobom vhodným pre daný typ kontroly. Odvolací orgán vyhodnotil dôkaz vyplývajúci z uvedeného dôkazného prostriedku, teda obsah inšpekčného záznamu ako relevantný, významný a dostačujúci pre konštatovanie o porušení povinností, za nedodržanie ktorých zodpovedá účastník konania. Napadnuté rozhodnutie vychádza zo spoľahlivo, dostatočne a presne zisteného skutkového stavu veci, na ktorý bol aplikovaný právny predpis po správnom právnom posúdení a predmetné rozhodnutie bolo vydané v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, je zákonné a preskúmateľné. Na

základe uvedeného má odvolací orgán za to, že argumenty účastníka konania uvádzané v odvolaní sú bezpredmetné s cieľom zbaviť sa objektívnej zodpovednosti za preukázané porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Odvolací orgán má zároveň za to, že nie je dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia, nakoľko ako už bolo uvedené vyššie, 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, keď mu počas celého výkonu kontroly i počas celého vedenia správneho konania poskytol priestor na vyjadrenie sa k zisteným nedostatkom, čo účastník konania aj využil a správny orgán na dané adekvátne zareagoval.

K námietkam účastníka konania uvedeným v odvolaní, ako aj vo vyjadrení k Upovedomeniu o vykonanej zmene, že e-mail spotrebiteľa zo dňa 16.12.2020 nie je možné považovať za riadne uplatnenie reklamácie, a že táto e-mailová správa spotrebiteľa nespĺňala podmienky riadne uplatnenej reklamácie, odvolací orgán uvádza, že účastník konania žiadnym spôsobom nevyvrátil správnym orgánom zistené porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa, keď spotrebiteľ si dňa 16.12.2020 e-mailom v znení: *„V prílohe posielam kópiu faktúry a fotky poškodenia brány po jednoročnej prevádzke.“* uplatnil reklamáciu, a to zadefinovaním vady v znení *„poškodenie brány“,* (čo je možné považovať za postačujúce definovanie vady za predpokladu, že nie každý spotrebiteľ je odborníkom v každej oblasti) a súčasne aj zaslaním fotodokumentácie poškodenia daného výrobku, z ktorej bolo zrejmé, o aké poškodenie sa jedná. Z uvedeného tak je zrejmé a aj preukázané, že spotrebiteľ si reklamáciu uplatnil riadne e-mailom dňa 16.12.2020. Účastník konania bol preto povinný vybaviť reklamáciu v súlade so zákonom. Neobstojí tak ani argument účastníka konania, že tento považuje za riadne uplatnenie reklamácie zo strany spotrebiteľa až deň obhliadky 13.01.2021. V prípade, ak pre riadne vybavenie reklamácie bolo potrebné doplnenie, resp. bližšie špecifikovanie vytýkaných nedostatkov, bolo v záujme účastníka konania ako predávajúceho tieto od spotrebiteľa vyžiadať a následne preukázateľne vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zmysle zákona. Odvolací orgán zároveň zdôrazňuje, že dôkazné bremeno ohľadom vybavenia reklamácie v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa v tomto prípade nesie práve účastník konania ako predávajúci. Odvolací správny orgán dodáva, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že bolo reklamačné konanie ukončené.

Posúdenie zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutej služby je predmetom reklamačného konania, v rámci ktorého je predávajúci povinný splniť povinnosti stanovené v § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, teda reklamáciu prijať, zaevidovať v evidencii reklamácií, vydať spotrebiteľovi potvrdenie pri uplatnení reklamácie, vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie niektorým zo zákonných spôsobov a vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie. Reklamačné konanie sa začína na základe reklamácie, ako jednostranného právneho úkonu kupujúceho adresovaného predávajúcemu, ktorým kupujúci - spotrebiteľ vytýka vadu tovaru alebo poskytnutej služby. Právo na uplatnenie reklamácie patrí medzi základné práva spotrebiteľa. Ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa pri vybavovaní reklamácie počíta s aktivitou predávajúceho, ktorý v rámci stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru alebo služby, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie plnenia alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. Iné, odlišné konanie, nie je možné považovať za vybavenie reklamácie a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nemožno považovať ani jej faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie. Ak lehota na vybavenie reklamácie nie je dodržaná, je právne bezvýznamné, z akého dôvodu uplynula táto lehota. Odvolací správny orgán

zároveň zdôrazňuje, že ustanovenie § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa má kogentný charakter a neumožňuje zmluvným stranám odlišnú formu, než aká je taxatívne predpísaná. Odvolací orgán taktiež 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 to bez ohľadu na skutočnosť, či je zároveň aj výrobcom reklamovaného výrobku alebo nie. Spotrebiteľ, ktorý je v zmluvnom vzťahu s predávajúcim, je oprávnený v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len *„Občiansky zákonník“*) uplatňovať reklamáciu u predávajúceho, ktorý je nositeľom zodpovednosti za vady predávaných výrobkov. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon, ktorého formálny postup sa riadi podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, avšak podmienky uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov, ako aj nároky plynúce z uplatnenia tohto práva spotrebiteľa sú predmetom úpravy v Občianskom zákonníku, pričom povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, čo však v predmetnom prípade nebolo preukázateľne splnené.

K tvrdeniam účastníka konania, že vybavil reklamáciu v lehote a zákonným spôsobom, odvolací orgán uvádza, že vybavenie reklamácie v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, (ktoré má byť uskutočnené najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia), je dané taxatívne a jedným zo spôsobov vybavenia reklamácie je aj *odôvodnené zamietnutie,* pričom dôkazné bremeno o splnení si tejto povinnosti vybavenia reklamácie v zákonnej lehote vo vzťahu k spotrebiteľovi znáša predávajúci. Účastník konania predmetné dôkazné bremeno neuniesol, keď nepreukázal žiadne vybavenie reklamácie v lehote 30 dní vo vzťahu k spotrebiteľovi. Z podnetu spotrebiteľa P-49/2021 pritom vyplýva, že spotrebiteľ sa o zamietnutí reklamácie dozvedel až po zákonnej lehote na vybavenie reklamácie 30 dní, t. j. dňa 21.01.2021 prostredníctvom e-mailu a nie osobne pri obhliadke dňa 13.01.2021 zo strany servisných technikov predávajúceho. Spotrebiteľ v podnete konkrétne uviedol: *„Dňa 16.12.2020 som prostredníctvom emailu reklamoval bránu, v prílohe boli fotky poškodenia brány + faktúra, dňa 13.1.2021 prišli na miesto technici pofotiť túto situáciu a až dňa 21.1.2021 mi mailom prišla odpoveď o tom, že ešte mám zaplatiť za obhliadku brány ... .“* Účastník konania žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal vybavenie reklamácie spotrebiteľa p. ..... v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Odvolací orgán považuje za dôležité explicitne uviesť, aj keď to vyplýva z vyššie uvedeného, že účastník konania je postihovaný výlučne za nevybavenie reklamácie v stanovenej zákonnej lehote. SOI rieši vybavenie reklamácie len po formálnej stránke, a teda či bola reklamácia zaevidovaná a vybavená riadne a včas, rovnako tak či bol vydaný doklad o prijatí a vybavení reklamácie a ostatné náležitosti reklamácie v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. SOI v žiadnom prípade nemá oprávnenie posudzovať oprávnenosť reklamácie po technickej stránke, a rovnako tak je to v i v danom prípade, keď správny orgán prvého stupňa rovnako ako aj odvolací orgán sankcionuje účastníka konania za nevybavenie reklamácie v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia, keď spotrebiteľ (podávateľ podnetu) uplatnil svoju reklamáciu dňa 16.12.2020 a účastník konania ju vybavil až dňa 21.01.2021, pričom vybavením reklamácie sa v zmysle ust. § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie *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.* Na konštatovanie dozorného orgánu o porušení niektorej z povinností vzťahujúcich sa k reklamačnému konaniu predávajúcim nemá žiadny vplyv opodstatnenosť reklamácie, predávajúci je povinný každú reklamáciu vybaviť zákonom požadovaným spôsobom. O tom, že ani samotný spotrebiteľ nepovažoval uvedený úkon zo strany predávajúceho za dostačujúci, svedčí aj skutočnosť, že na orgán dozoru podal podnet.

K argumentu účastníka konania, že došlo k porušeniu jeho práv, nakoľko nebol vykonaný ním navrhovaný dôkaz – výsluch pracovníkov, ktorí vykonávali u spotrebiteľa servisný výjazd dňa 13.01.2021, odvolací správny orgán uvádza, že SOI nie je viazaná podanými návrhmi, pričom z doložených podkladov bol protiprávny skutkový stav zo strany SOI spoľahlivo preukázaný. Výsluch pracovníkov účastníka konania bol vzhľadom na zistené a postihované

porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa irelevantný. Na základe vyššie uvedeného má odvolací orgán za to, že konanie na prvom stupni bolo spravodlivé a nebolo porušené žiadne právo účastníka konania ustanovené v Dohovore o ochrane ľudských práv a základných slobôd občanov a ani iné právo účastníka konania vzťahujúce sa ku konaniu na prvom stupni. Vykonávanie dôkazov patrí správnemu orgánu. Správny orgán hodnotí dôkazy podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti. Podľa § 3 ods. 4 Správneho poriadku sú správne orgány povinné svedomite a zodpovedne sa zaoberať každou vecou, ktorá je predmetom konania, vybaviť ju včas a bez zbytočných prieťahov a použiť najvhodnejšie prostriedky, ktoré vedú k správnemu vybaveniu veci. Konanie je uskutočnené hospodárne, ak prebieha čo najrýchlejšie a s čo najmenšími nákladmi, aby nedochádzalo k zbytočnému zaťažovaniu subjektov správneho konania. Hospodárnosť sa posudzuje nielen z finančného, ale aj z časového hľadiska. Odvolací orgán má za to, že prvostupňový správny orgán zhodnotil každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti, pričom správne dospel k záveru, že považuje za neefektívne vykonať výsluch pracovníkov účastníka konania, keď skutkový stav veci bol dostatočne zistený. Vzhľadom na vyššie uvedené nie je možné považovať konštatovania účastníka konania uvedené v odvolaní za liberačné dôvody.

K námietkam účastníka konania, že predložil čestné vyhlásenia servisných technikov, ktorí dňa 13.01.2021 prišli k spotrebiteľovi na servisný úkon a na mieste vybavili reklamáciu zákonným spôsobom – odôvodneným zamietnutím, pričom správny orgán prvého stupňa na tieto čestné vyhlásenia neprihliadal, odvolací orgán uvádza, že liberačným dôvodom zo zisteného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa nie je poskytnutie vyhlásenia zamestnancov účastníka konania. Odvolací správny orgán podotýka, že čestné vyhlásenie je právny inštitút, ktorý nie je dôkazom, ale dôkaz len nahrádza. Nejde o priame nahradenie dôkazu s účinkami ex lege, ale až na základe správnej úvahy správneho orgánu, ktorý môže čestné vyhlásenie pripustiť. Odvolací správny orgán rozhodol o nepripustení čestného vyhlásenia ako dôkazu. Odvolací orgán uvádza, že správny orgán vie, aké podklady sú potrebné na objektívne rozhodnutie vo veci, a preto je obstarávanie podkladov zo zákona v dispozícii správneho orgánu. Odvolací orgán zároveň podotýka, že prvostupňový správny orgán predmetné doklady neodignoroval a vyjadril sa k nim v napadnutom rozhodnutí, kde konštatoval, že je v rámci reklamačného konania dokladovou kontrolou, a zároveň aj zdôvodnil nevykonanie navrhovaného výsluchu svedkov, keďže preukázateľne došlo k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom ako už bolo uvedené vyššie, vykonávanie dôkazov patrí správnemu orgánu v zmysle Správneho poriadku a konanie musí prebehnúť hospodárne.

K tvrdeniu účastníka konania, že vybavenie reklamácie v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je odlišné od nevydania dokladu o vybavení reklamácie, odvolací orgán uvádza, že správny orgán si je vedomý existencie dvoch povinností predávajúceho, t. j. povinnosti vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote a povinnosti vydať písomný doklad o jej vybavení, pričom odvolací orgán konštatuje, že v Oznámení o začatí správneho konania zo dňa 15.12.2021 správny orgán prvého stupňa uviedol, že účastník konania *„o vybavení danej reklamácie nevydal ani písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia ... .“* Výrok napadnutého rozhodnutia a jeho odôvodnenie nie sú rozporné, keď vo výroku rozhodnutia definované porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, teda nevybavenie reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, je v odôvodnení rozhodnutia konštatované rovnako, pričom v odôvodnení rozhodnutia je okrem vyššie uvedeného aj detailnejšie konkretizované, že nevybavená reklamácia bola posudzovaná aj z pohľadu nevydania písomného dokladu o vybavení reklamácie. Vychádzajúc z gramatického znenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa v znení: *„Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ...“,* je však zrejmé, že zákonodarca vybavenie reklamácie dáva do súvisu s vydaním dokladu o vybavení reklamácie, a preto by účastník konania ako predávajúci uniesol dôkazné bremeno vybavenia reklamácie, ak by preukázal vydanie dokladu o vybavení reklamácie, čo však účastník konania nepreukázal. V tejto súvislosti odvolací orgán dáva do pozornosti dôvodovú správu k pôvodnému zneniu zákona o ochrane spotrebiteľa, kde je uvedené: *„Prevzatie a vybavenie reklamácie sa dokumentuje*

dokladom, ktorý je povinný vydať predávajúci, ktorý je zároveň povinný viesť evidenciu o reklamácii, ktorú predkladá na požiadanie orgánom dohľadu." Z vyššie uvedeného teda vyplýva, že vybavenie reklamácie sa preukazuje dokladom o vybavení reklamácie. Odvolací orgán však napriek tomu pristúpil k vypusteniu tejto časti v odôvodnení rozhodnutia, čo je v súlade so zákonom, nakoľko nezmenil právnu kvalifikáciu zisteného porušenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré sa účastníkovi konania kladie za vinu. Záverom odvolací správny orgán už len dodáva, že prvostupňový správny orgán nepristúpil k sankcionovaniu účastníka konania aj za porušenie § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa z dôvodu, že vzhľadom na charakter porušenej povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, by ďalší postih účastníka konania za nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie bol neúčelný, keďže sa odvíja od porušenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Čo sa týka ukladania povinnosti bez právneho dôvodu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, odvolací správny orgán uvedené konanie subsumoval pod jemu prislúchajúce znenie skutkovej podstaty správneho deliktu, t. j. pod porušenie zákazu predávajúceho žiadať od spotrebiteľa úhradu za poskytnutú službu, ktorú si spotrebiteľ neobjednal podľa § 4 ods. 11 zákona o ochrane spotrebiteľa, o čom účastníka konania aj upovedomil Upovedomením o vykonanej zmene zo dňa 18.04.2024, pričom účastníkovi konania zároveň umožnil vyjadriť sa k uvedenej skutočnosti. Odvolací správny orgán zastáva názor, že konanie účastníka konania, ktorým žiadal od spotrebiteľa uhradenie finančnej čiastky 18,- € faktúrou č. FAV-2021-100-000032 zo dňa 22.01.2021 (podľa dodacieho listu DLV-2021-100-000030 zo dňa 13.01.2021) za servis garážovej brány, nemožno posúdiť ako uloženie povinnosti spotrebiteľovi uhradiť náklady vzniknuté pri vybavovaní reklamácie, a teda predmetné konanie účastníka konania nemožno kvalifikovať ako uloženie povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa. Z predloženej spisovej dokumentácie podľa odvolacieho správneho orgánu vyplýva, že faktúra č. FAV-2021-100-000032 zo dňa 22.01.2021 vo výške 18,- € bola spotrebiteľovi vystavená za servis garážovej brány, ktorý bol realizovaný dňa 13.01.2021, teda pred vybavením reklamácie. Z uvedeného je zrejmé, že predmetnou faktúrou neboli spotrebiteľovi vyúčtované náklady vzniknuté pri vybavovaní reklamácie, ale bol ňou vyúčtovaný servis garážovej brány, ktorý si však spotrebiteľ nijakým spôsobom neobjednal. Keďže spotrebiteľ si u účastníka konania neobjednal žiadnu službu *servisu garážovej brány* ani obhliadky, a na takúto službu s účastníkom konania neuzatvoril žiadny zmluvný vzťah (vychádzajúc z podnetu spotrebiteľa ani ústne a vychádzajúc z poskytnutých dokladov ani písomne), a daná obhliadka bola vykonaná výlučne z iniciatívy účastníka konania vo vzťahu k posúdeniu vady po písomne uplatnenej reklamácii spotrebiteľom a účastník konania do dňa vydania tohto rozhodnutia žiadnym spôsobom nepreukázal objednávku takéhoto servisného výjazdu spotrebiteľom, z uvedeného dôvodu je zrejmé, že účastník konania neuniesol dôkazné bremeno svojich tvrdení a uvedené tvrdenia boli len účelové. Na základe týchto skutočností možno konštatovať, že účastník konania svojím konaním porušil ustanovenie § 4 ods. 11 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď žiadal od spotrebiteľa úhradu za poskytnutú službu, ktorú si spotrebiteľ neobjednal.

K námietke účastníka konania, že ak by aj skutočne bolo pravdou, že k vybaveniu reklamácie došlo zo strany účastníka konania až dňa 21.01.2021 a k riadnemu uplatneniu reklamácie už dňa 16.12.2020, jednalo by sa o omeškanie o pár dní a v takomto prípade by sa jednalo o skutočne zanedbateľné porušenie zákona, ktoré by neodôvodňovalo uloženie sankcie, pričom je potrebné zdôrazniť, že v danom prípade by nesplnenie povinnosti nespočívalo v nevybavení reklamácie, ale len o zanedbateľné omeškanie sa s jej vybavením, odvolací orgán uvádza, že v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je účastník konania 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, pričom 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.

Z uvedeného vyplýva potreba primerane aplikovať § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, tak aby došlo k naplneniu podmienky vybavenia reklamácie v zákonnej lehote podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. V opačnom prípade by bol spotrebiteľovi odopretý nárok vyplývajúci zo zodpovednosti za vady výrobku alebo poskytnutej služby, tak ako to ustanovuje zákon o ochrane spotrebiteľa a Občiansky zákonník. Účastník konania pritom žiadnym spôsobom neodôvodnil, prečo nemôže vybaviť reklamáciu v zmysle uvedeného zákonného ustanovenia ihneď, resp. do 3 pracovných dní. Odvolací orgán považuje tiež k uvedenému za podstatné uviesť, že lehota na vybavenie reklamácie do 30 dní odo dňa jej uplatnenia je maximálna a najneskoršia lehota na vybavenie. Z uvedeného dôvodu tak nemožno hovoriť o zanedbateľnom, resp. menej závažnom porušení povinnosti a v takom prípade správny orgán nemohol toto konanie účastníka konania potrestať len napomenutím resp. pokarhaním, keďže zo zákona o ochrane spotrebiteľa bol povinný pristúpiť k uloženiu pokuty.

K tvrdeniu účastníka konania, že nikdy v minulosti mu nebola zo strany SOI uložená pokuta, odvolací orgán uvádza, že ho považuje za právne bezpredmetné. 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 prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Zistené porušenie povinnosti predávajúceho vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa je iným správnym deliktom kontrolovanej osoby (nie priestupkom), kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Bolo predovšetkým povinnosťou účastníka konania prijať také opatrenia, aby nedochádzalo k porušovaniu povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov. Odvolací orgán je toho názoru, že účastník konania je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie, rovnako aj zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby sa riadili zákonom pri výkone svojej činnosti. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinností nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za tieto porušenia. Je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie. Účastník konania poukazoval iba na subjektívne tvrdenia bez ich právne relevantnej verifikácie. Z tohto dôvodu tak správny orgán prvého stupňa, ako aj odvolací orgán vychádzal pri rozhodovaní z dostupných podkladov získaných vykonanou kontrolou. Odvolací orgán má zároveň 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 zodpovedali skutočnosti. Na základe uvedeného odvolací správny orgán hodnotí tvrdenie účastníka konania ako neopodstatnené.

K argumentu účastníka konania, že konaním porušujúceho subjektu nevznikla škoda, odvolací správny 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.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba

na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že prvostupňový správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Odvolací orgán dodáva, že cieľom kontrolnej činnosti SOI je zisťovanie a zabezpečenie súladu plnenia povinností stanovených zákonom so skutočným stavom. Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 13.05.2021.

K žiadosti účastníka konania o zastavenie správneho konania podľa Správneho poriadku, odvolací orgán poznamenáva, že správny orgán konanie zastaví, ak nastane niektorý z dôvodov uvedený v ustanovení § 30 ods. 1 Správneho poriadku. V predmetnom prejednávanom prípade však odvolací orgán nezistil žiadny dôvod na zastavenie správneho konania v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia Správneho poriadku.

Účastník konania v odvolaní taktiež namieta, že za konštatované porušenie povinností bola uložená neprimeraná sankcia, že závažnosť takéhoto konania bola minimálna, a to aj s poukazom na pandémiu COVID – 19, ktorej druhá vlna v rozhodnom čase práve vrcholila, a že uložená sankcia nezodpovedá závažnosti tvrdeného porušenia zákona, času trvania protiprávneho stavu a ani okolnostiam prípadu, pričom žiada, aby odvolací orgán podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku zmenil rozhodnutie správneho orgánu prvého stupňa, č. P/0115/05/2021 zo dňa 13.01.2022, a to tak, že správne konanie zastaví. 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 spodnej hranici zákonom stanovenej sadzby. Odvolací orgán zdôrazňuje, že nestihnutie zákonnej lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie, je nevybavením reklamácie v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, a zakladá právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy alebo na výmenu výrobku za nový výrobok. Pri určení výšky sankcie, ku ktorej je správny orgán povinný podľa zákona o ochrane spotrebiteľa pristúpiť (s tým, že ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sú kogentného charakteru), sa dodržala zásada proporcionality a spravodlivosti, bolo prihliadnuté na všeobecné skutočnosti súvisiace s vybavením reklamácie, na konkrétne okolnosti prípadu, na vyhlásenú mimoriadnu situáciu pre ochorenie COVID-19, a súčasne na všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jej určenie (charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti), tak ako je to uvedené na strane 8 napadnutého rozhodnutia, vrátane závažnosti, ktorá nebola nepatrná, nakoľko účastník konania nedodržal zákonnú lehotu na vybavenie reklamácie a zároveň porušil zákaz predávajúceho žiadať od spotrebiteľa úhradu za poskytnutú službu, ktorú si spotrebiteľ neobjednal nedôvodným žiadaním úhrady finančnej čiastky za servis garážovej brány, čím došlo k upretiu spotrebiteľovho práva na ochranu ekonomických záujmov. Správny orgán prvého stupňa riadne odôvodnil ako zákonnosť, tak aj výšku uloženej sankcie s prihliadnutím na proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute. Odvolací správny orgán vychádzal pri určení výšky pokuty z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu § 4 ods. 11 a § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací správny orgán hodnotil dôkazy z hľadiska ich závažnosti (dôležitosti), zákonnosti a pravdivosti pre rozhodnutie. Odvolací orgán zároveň uvádza, že keďže zákon neurčuje záväzným spôsobom prípustnosť konkrétnych dôkazných prostriedkov a ich dôkaznú silu, záleží na samom správnom orgáne, akú dôkaznú silu dôkazu v konkrétnom konaní prisúdi, keďže správne konanie je ovládané tzv. zásadou voľného hodnotenia dôkazov. Odvolací orgán poznamenáva, že správny orgán prvého stupňa uviedol v odôvodnení rozhodnutia všetky podstatné výsledky vykonaných dôkazov, a to vo vzájomných súvislostiach. Odvolací orgán má taktiež za to, že prvostupňový správny orgán v odôvodnení rozhodnutia uviedol všetky rozhodujúce skutočnosti a uviedol aj správnu úvahu, ktorou sa riadil. 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 ukladanie 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 budúcna 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 závažnosť a následky 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.

K ostatným námietkam odvolací orgán nevzhliadol ako k právne relevantným, nakoľko ako už bolo vyššie spomenuté, predmetné ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sa riadia princípom objektívnej zodpovednosti, t. j. účastník konania zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti prípadu; t. j. účastník konania zodpovedá za protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia povinnosti je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa a rozsah následkov protiprávneho konania bol zohľadnený pri určovaní výšky postihu. Na ostatné okolnosti, ktoré účastník konania uviedol vo svojom odvolaní, odvolací orgán neprihliadal. Nakoľko porušenie povinností bolo zo strany správneho orgánu spoľahlivo preukázané, správny orgán si splnil svoju zákonnú povinnosť, keď účastníkovi konania uložil pokutu v zákonom stanovenom rozsahu.

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

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona: *„Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti“.* Podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1“.*

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

Pri určovaní výšky sankcie vzal odvolací správny orgán do úvahy, že účel právnych predpisov upravujúcich ochranu spotrebiteľa, nebol z dôvodov porušenia § 4 ods. 11 zákona o ochrane spotrebiteľa splnený. Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorého žiadal od spotrebiteľa úhradu za poskytnutú

službu, ktorú si spotrebiteľ neobjednal (servis garážovej brány), čím nebol naplnený úmysel zákonodarcu garantovať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, keď následkom porušenia tohto zákazu je vnútenie služby spotrebiteľovi, o ktorú tento nemá záujem. Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením rešpektovania zákazu žiadať alebo prijať od spotrebiteľa úhradu za dodaný výrobok, poskytnutú službu alebo poskytnutý elektronický obsah, ktorý si spotrebiteľ neobjednal, garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu pred dodávkami služieb, o ktoré neprejavil spotrebiteľ záujem, pričom dôkazné bremeno o tom, že si predmetnú službu spotrebiteľ objednal a táto objednaná služba mu bola aj dodaná, zaťažuje predávajúceho.

Pri určovaní výšky sankcie správny orgán vzal taktiež do úvahy, 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 chráneného dotknutým zákonným ustanovením. 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, a to prevzatia plnenia v zákonom stanovenej lehote. 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 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 predávajúci 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 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.

Odvolací orgán zastáva názor, že správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil okolnosti daného prípadu, ako aj dôvody zisteného porušenia, výšku postihu preto pokladá vzhľadom na skutkové zistenia za primeranú. Charakter konania, rozsah zisteného porušenia povinností, ako aj následky pre spotrebiteľa nesplnením si vyššie uvedených povinností zo strany účastníka konania, odôvodňujú uloženie pokuty vo výške stanovenej správnym orgánom prvého stupňa.

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

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

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

Číslo: **SK/0139/99/2021** Dňa: **27.06.2024**

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 – **Textilex s. r. o.** (do: 13.07.2022 ako MAMpici s.r.o.; od: 14.07.2022 do: 17.03.2023 ako textilmaniaci, s. r. o.), **sídlo: Ždiarska 17, 040 12 Košice – mestská časť Nad jazerom, IČO: 52 251 276, právne zastúpený: JUDr. ...,** kontrola internetového obchodu www.mampici.com začatá dňa 04.01.2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice a ukončená dňa 02.02.2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice spísaním inšpekčného záznamu, ktorý bol následne dňa 17.02.2021 zaslaný účastníkovi konania, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. P/0001/08/21 zo dňa 15.10.2021, 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 **600,- EUR, slovom: šesťsto eur,** pre porušenie § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1; § 4 ods. 2 písm. c), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4 v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie § 3 ods. 1 písm. g), písm. h), písm. i), písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

napadnuté rozhodnutie vo výrokovej časti **m e n í** tak, že:
znenie výroku na strane č. 1:
„..., kontrola internetového obchodu: mampici.sk, začatá dňa ... .“
nahrádza znením:
„..., kontrola internetového obchodu: mampici.com, začatá dňa ... .“

a

pre porušenie zákazu predávajúceho podľa § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1; § 4 ods. 2 písm. c), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4 v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona 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 § 3 ods. 1 písm. g), písm. h), písm. i), 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 sa účastníkovi konania – **Textilex s. r. o.** (do: 13.07.2022 ako MAMpici s.r.o.; od: 14.07.2022 do: 17.03.2023 ako textilmaniaci, s. r. o.), **sídlo: Ždiarska 17, 040 12 Košice – mestská časť Nad jazerom, IČO: 52 251 276, právne zastúpený: JUDr. ...,** kontrola internetového obchodu www.mampici.com začatá dňa 04.01.2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice a ukončená dňa 02.02.2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice spísaním inšpekčného záznamu, ktorý bol následne dňa 17.02.2021 zaslaný účastníkovi

konania, 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 **600,- EUR, slovom: šesťsto 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: 00010821.
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 Košiciach pre Košický kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Textilex s. r. o. (do: 13.07.2022 ako MAMpici s.r.o.; od: 14.07.2022 do: 17.03.2023 ako textilmaniaci, s. r. o.) – peňažnú pokutu vo výške 600,- €, pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1; § 4 ods. 2 písm. c), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4 v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len *„zákon o ochrane spotrebiteľa“*) a pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 3 ods. 1 písm. g), písm. h), písm. i), 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 bola dňa 04.01.2021 začatá kontrola internetového obchodu www.mampici.com v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice, zameraná na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 901/2020, ktorá bola ukončená dňa 02.02.2021 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice spísaním inšpekčného záznamu, ktorý bol následne dňa 17.02.2021 zaslaný účastníkovi konania. Predmetnou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; porušil zákaz upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, konkrétne právo na informácie; porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky; účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom podľa § 3 odseku 2 zákona č. 102/2014 Z. z. alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná: neoznámil spotrebiteľovi lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar, ako aj informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania sťažností a podnetov spotrebiteľov; neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; neoznámil spotrebiteľovi informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty; neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

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

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

Preskúmaním napadnutého rozhodnutia č. P/0001/08/21 zo dňa 15.10.2021, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, odvolací orgán zistil dôvod na jeho zmenu. Odvolací orgán po preskúmaní napadnutého rozhodnutia považuje skutkový stav za presne a spoľahlivo zistený,

v odvolacom konaní však napriek uvedenému zmenil napadnuté rozhodnutie vo výrokovej časti, a to tak, že opravil chybu v písaní názvu kontrolovaného internetového obchodu účastníka konania „mampici.sk“, keď správny názov znie „mampici.com“. Vykonaná zmena nezakladá dôvod na zbavenie sa zodpovednosti účastníka konania za porušenie zákona, nemá vplyv na spoľahlivo zistený skutkový stav, ktorý zostal v plnej miere zachovaný a nie je dôvodom prehodnotenia výšky uloženej pokuty. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

V zmysle ustanovenia § 47 ods. 6 Správneho poriadku týmto odvolací správny orgán zároveň opravuje chybu v písaní, ktorá vznikla pri písomnom vyhotovovaní napadnutého rozhodnutia. Uvedené pochybenie spočíva v tom, že prvostupňový správny orgán v odôvodnení napadnutého rozhodnutia, na str. 4 v treťom odseku uvádza nesprávny názov webového sídla účastníka konania „www.pneuzone.sk“, pričom správny názov webového sídla účastníka konania je „www.mampici.com“. Uvedená oprava nemá žiadny vplyv na právne účinky napadnutého rozhodnutia.

Povinnosťou účastníka konania bolo neukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; neupierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, konkrétne neupierať spotrebiteľovi právo na informácie; nepoužívať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; nepoužívať nekalé obchodné praktiky; oznámiť spotrebiteľovi lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar, ako aj informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania sťažností a podnetov spotrebiteľov; poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; informovať spotrebiteľa 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; uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu; čo účastník konania porušil.

Inšpektormi SOI bola dňa 04.01.2021 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice začatá kontrola internetového obchodu www.mampici.com, a to stiahnutím a vytlačením Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len *„VOP“*) a informácií pre spotrebiteľov z uvedenej internetovej stránky. Súčasne bola účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk zo strany orgánu dohľadu zaslaná výzva na doručenie dokladov, konkrétne na doručenie evidencie nezrealizovaných objednávok za obdobie január až október 2020 a doklady potvrdzujúce vrátenie peňazí spotrebiteľom za nedodaný tovar, vrátane uvedenia dôvodov, pre ktoré nebolo možné objednaný tovar dodať, evidenciu výhercov súťaží prebiehajúcich na stránke www.mampici.com za obdobie január až október 2020, ktorým neboli odovzdané výhry, ako aj dôvody, pre ktoré neboli výhercom výhry odovzdané a taktiež stanovisko k podnetu, evidovaného orgánom dozoru pod č. 901/2020. Kontrola bola ukončená dňa 02.02.2021 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice spísaním inšpekčného záznamu, ktorý bol doručený tak účastníkovi konania ako aj jeho právnemu zástupcovi.

Dňa 04.01.2021, t. j. v deň začatia kontroly, boli v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice zo strany inšpektorov SOI stiahnuté a vytlačené podklady z internetovej stránky www.mampici.com: VOP (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu), Reklamácia, výmena, vrátenie (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu); Kontakt (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu), PrtSc informácií zo stránky (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu), PrtSc objednávky (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu), Objednávka (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu). Vyššie uvedené podklady odobraté z internetovej stránky www.mampici.com posúdil právny odbor Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj. Výsledky tohto posúdenia boli zosumarizované a účastníkovi konania oznámené v inšpekčnom zázname. VOP 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 VOP a Reklamačného poriadku bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko na stránke www.mampici.com vo VOP v časti 4. „Práva a povinnosti Zmluvných strán“ v bode 10. a 12. a v bode 8. Reklamačného poriadku boli uvedené podmienky, ktorými účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti nad rámec zákona, a to v nasledovnom znení.

Časť 4. **„Práva a povinnosti Zmluvných strán“,** bod 10. VOP

„Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar, ako aj jeho obal, bezprostredne pri jeho doručení. V prípade, že kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim je ten povinný ihneď pri prevzatí tovaru vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru (škodový zápis), ktorého správnosť potvrdí dopravca. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného predávajúcemu môže predávajúci po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytnúť odstránenie nedostatku tovaru, zľavu na tovar a v prípade neodstrániteľných chýb tovaru dodať kupujúcemu nový tovar.“

Časť 4. **„Práva a povinnosti Zmluvných strán“,** bod 12. VOP

„Kupujúci je oprávnený pri prevzatí výrobku skontrolovať kompletnosť balenia. Pri doručení kuriérom je v prípade zistenia poškodenia a/alebo nekompletnosti tovaru pri jeho prevzatí kupujúci povinný bezodkladne spísať škodový zápis na mieste o nekompletnosti balenia. Neskoršie reklamácie tohto druhu bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia. Pri osobnom odbere je kupujúci povinný skontrolovať si obsah balenia, nakoľko pri dodatočnej reklamácii bude potrebné preukázať neúplnosť balenia pri jeho prevzatí.“

Uvedené podmienky možno klasifikovať ako ukladanie povinností bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa z dôvodu, že kupujúceho – spotrebiteľa zaväzuje v prípade zistenia poškodenia a/alebo nekompletnosti tovaru pri jeho prevzatí spísať škodový zápis, napriek skutočnosti, že zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len *„OZ“*) neukladá spotrebiteľovi povinnosť okamžite pri doručení veci tovar skontrolovať a spísať škodový zápis; rozhodujúci nie je okamih doručovania, teda preberania veci, ale okamih, kedy sa sám spotrebiteľ dozvedel o vade veci. Ustanovenie upravujúce spísanie zisteného poškodenia alebo nekompletnosti tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim môže mať len odporúčací charakter, pričom škodový zápis je povinný vyhotoviť dopravca za prítomnosti a na žiadosť kupujúceho. Ak teda predávajúci stanoví kupujúcemu povinnosť spísať škodový zápis, pričom zároveň deklaruje, že neskoršie reklamácie tohto druhu bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia, nekoná v súlade so zákonom. V tejto súvislosti je potrebné dať do pozornosti, že uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon v zmysle ustanovení OZ a v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, a ak kupujúci uplatní u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená, zodpovednosť za vady veci počas plynutia záručnej doby, uplatní reklamáciu riadne a včas podľa ustanovení §§ 625 a 626 OZ a predávajúci je povinný v zmysle § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa danú reklamáciu vybaviť.

Bod 8. Reklamačného poriadku

„Reklamáciu je potrebné zaslať výhradne písomne (poštou) alebo osobne (nie formou e-mailu).“

Uvedenú podmienku možno klasifikovať ako ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa, nakoľko zákon nestanovuje spotrebiteľovi povinnosť pri uplatnení práva zo zodpovednosti za vady výrobku zaslať predávajúcemu reklamáciu výhradne písomne, prostredníctvom poštovej prepravy alebo osobne. Podľa ustanovenia § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie

o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Z vyššie uvedeného je zrejmé, že spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu aj prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, v čom ho predávajúci nesmie nijakým spôsobom obmedzovať. V zmysle ustanovenia § 2 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. zmluvou uzavretou na diaľku sa na účely tohto zákona rozumie zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.

Uvedenými podmienkami, ktorými predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou bolo ďalej zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil zákaz upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, konkrétne právo na informácie, a to nasledovne.

Pri kontrole všeobecných informačných povinností, ktoré je v zmysle § 4 ods. 1 písm. b) zákona č. 22/2004 o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. (ďalej len *„zákon o elektronickom obchode“*) poskytovateľ služieb povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť, inšpektori SOI zistili, že na internetovej stránke www.mampici.com chýbala informácia o daňovom identifikačnom čísle účastníka konania.

Tým účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou obsahu VOP účastníka konania bolo zároveň zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko v časti 3. „Uzatvorenie a predmet zmluvy“ v bode 6. a v časti 4. „Práva a povinnosti Zmluvných strán“ v bode 11. boli uvedené neprijateľné podmienky, ktoré spôsobujú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, a to v nasledovnom znení.

Časť 3. „Uzatvorenie a predmet zmluvy“, bod 6. VOP

„Predávajúci je oprávnený odmietnuť uzatvorenie Zmluvy so Kupujúcim a nepotvrdiť prijatie Kupujúceho objednávky.

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko podľa § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú osobitným predpisom. Predávajúci nesmie odmietnuť predať spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach. Z citovaného zákonného ustanovenia vyplýva pre predávajúceho povinnosť vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb ustanovenú osobitným zákonom a zároveň povinnosť predať spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj. Pri predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku ponúka predávajúci výrobky a služby spotrebiteľom na svojej internetovej stránke. Vychádzajúc z citovanej právnej úpravy predávajúci nesmie odmietnuť spotrebiteľovi predaj výrobkov, ktoré má pripravené na predaj zverejnením ich ponuky. Zakotvením vyššie uvedenej podmienky, v zmysle ktorej je predávajúci oprávnený odmietnuť uzatvorenie zmluvy so spotrebiteľom, predávajúci zvýhodňuje svoje postavenie na úkor zákonného práva na kúpu výrobku pripraveného na predaj, ktoré má každý spotrebiteľ. Predávajúci v danom prípade nešpecifikuje dôvody, ktoré by ho oprávňovali na takýto postup (odmietnutie uzatvorenia zmluvy) v súlade s predposlednou vetou ustanovenia § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa *(„To neplatí, ak spotrebiteľ nespĺňa podmienky na kúpu podľa osobitných predpisov“)*.

Časť 4. **„Práva a povinnosti Zmluvných strán“,** bod 11. VOP

„Reklamácie mechanického poškodenia výrobku, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí zásielky, je nutné uplatniť okamžite po prevzatí zásielky, najneskôr však do 24 hodín od doručenia tovaru. Je potrebné preukázať, že mechanické poškodenie nebolo možné ani pri dôkladnom prezretí výrobku a jeho obalu objaviť. Nároky z neskoršie zistených vád takto poškodeného tovaru je možné uplatniť, ak sa preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase prevzatia od dopravcu. Pred prvým použitím je potrebné, aby si kupujúci preštudoval záručné podmienky vrátane slovenského/českého návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami dôsledne riadil.“

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady (§ 53 ods. 4 písm. d) OZ). Uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa. V zmysle § 620 ods. 1 OZ je záručná doba 24 mesiacov. Počas uvedenej doby má spotrebiteľ právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu. Skutočnosť, či vada výrobku bola spôsobená prepravou, spotrebiteľom alebo sa jedná o výrobnú vadu, má byť predmetom posúdenia v rámci reklamačného konania. Stanovenie výsledku reklamačného konania ešte pred jeho začatím je spôsobilé odradiť spotrebiteľa od uplatnenia reklamácie.

Uvedenými neprijateľnými podmienkami účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Ďalej bolo kontrolou obsahu VOP účastníka konania zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky, nakoľko v časti 4. „Práva a povinnosti Zmluvných strán“ v bode 9. boli uvedené nepravdivé informácie týkajúce sa hlavných znakov výrobku, ktoré boli spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, a to v nasledovnom znení.

Časť 4. **„Práva a povinnosti Zmluvných strán“,** bod 9. VOP

„Zobrazenie tovaru na akejkoľvek internetovej stránke elektronického obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci je len ilustračné.“

Uvedené znenie je v rozpore s § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte. Uvedené údaje patria medzi hlavné znaky výrobku potrebné pre kvalifikované rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii; musia byť dostatočne konkrétne a záväzné, nakoľko spotrebiteľ sa na základe nich rozhoduje o kúpe daného výrobku. Poskytnutie nezáväzných informácií o výrobku v podobe ilustračného zobrazenia tovaru môže uviesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Uvedená povinnosť je ustanovená aj v § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 *Z.* z., v zmysle ktorého 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 hlavné vlastnosti tovaru alebo charakter služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4 v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou informácií uvádzaných na webovom sídle internetového obchodu www.mampici.com bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako

spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar a informáciu o postupoch vybavovania sťažností a podnetov spotrebiteľov. Uvedeným konaním účastník konania porušil ustanovenie § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z.

Kontrolou informácií uvádzaných na webovom sídle internetového obchodu www.mampici.com bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. Uvedeným konaním účastník konania porušil ustanovenie § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z.

Kontrolou informácií uvádzaných na webovom sídle internetového obchodu www.mampici.com bolo ďalej zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi 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. Uvedeným konaním účastník konania porušil ustanovenie § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z.

Kontrolou informácií uvádzaných na webovom sídle internetového obchodu www.mampici.com bolo tiež zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neuviedol na svojom webovom sídle www.mampici.com odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Uvedeným konaním účastník konania porušil ustanovenie § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.

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.

Účastník konania prostredníctvom svojho právneho zástupcu v podanom odvolaní uvádza, že považuje rozhodnutie správneho orgánu v časti týkajúcej sa výšky uloženej pokuty za nesprávne a v rozpore so zásadami ukladania sankcií. Ďalej v odvolaní účastník poukazuje na to, že správny orgán v rozhodnutí nesprávne konštatuje, že vykonanou kontrolou, na základe vyhodnotenia získaných podkladov, bolo zistené, že účastník konania je predávajúcim a prevádzkovateľom webového sídla www.pneuzone.sk, pričom ako predávajúci uzatvára s fyzickými osobami - spotrebiteľmi kúpne zmluvy obsahujúce vopred naformulované zmluvné podmienky, s obsahom ktorých sa spotrebiteľ môže vopred oboznámiť, avšak nemôže ovplyvniť ich obsah; správny orgán ďalej uvádza, že zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom sú uzatvárané výlučne prostredníctvom diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, pričom ponuka tovaru je dostupná na stránke www.pneuzone.sk. K uvedenému účastník konania uvádza, že nie je a nikdy ani nebol prevádzkovateľom webového sídla www.pneuzone.sk a prostredníctvom tohto portálu neuzatváral so spotrebiteľmi zmluvy prostredníctvom diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa. Účastník konania má za to, že správny orgán nevyhodnotil správne skutkový stav a účastníkovi konania uložil neprimerane vysokú pokutu; predovšetkým poukazuje na to, že napriek tomu, že účastník konania uvádzal vo svojich VOP podmienky, ktorý správny orgán vyhodnotil ako neprimerané voči spotrebiteľovi, účastník konania nemal v úmysle spotrebiteľom upierať ich práva a vždy operatívne rešpektoval uplatňovanie ich práv a právom chránených záujmov, najmä právo na vrátenie tovaru, právo na reklamáciu tovaru a pod. Účastník konania poukazuje na to, že bezprostredne po tom, ako mu bola doručená výzva na odstránenie

vytýkaných nedostatkov, tak bez zbytočného konania urobil. In concreto účastník konania zverejnil na svojej internetovej stránke nové VOP, v ktorých doplnil chýbajúce informácie, resp. vylúčil ustanovenia, u ktorých bolo skonštatované, že sú neprijateľné z dôvodu ich rozporu so zákonom; zároveň zverejnil na svojej internetovej stránke formulár na odstúpenie od zmluvy. O odstránení uvedených nedostatkov účastník konania správny orgán obratom upovedomil. Účastník konania uvádza, že sa v žiadnom prípade nechce zbavovať svojej zodpovednosti za VOP, ktoré boli zverejnené na jeho internetovej stránke; zároveň však má za to, že správny orgán mohol dôvodne vyhodnotiť porušenie povinností účastníkom konania ako menej závažné. Pre účastníka konania je už aj samotné prejednanie správneho deliktu dostatočným ponaučením na to, aby jeho VOP neboli v rozpore s právami spotrebiteľa a ich oprávnenými záujmami a nebolo potrebné účastníkovi konania ukladať peňažnú sankciu. Vzhľadom k vyššie uvedeným skutočnostiam účastník konania navrhuje, aby odvolací orgán zmenil rozhodnutie Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. P/0001/08/21 zo dňa 15.10.2021, a to tak, že účastníkovi konania uloží sankciu na dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby, alebo aby rozhodnutie správneho orgánu prvého stupňa zrušil a vec mu vrátil na ďalšie konanie a rozhodnutie.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zrušenie rozhodnutia a ani na prehodnotenie výšky uloženej pokuty. Čo sa týka skutočností uvedených v odvolaní účastníka konania, odvolací orgán vyhodnotil tvrdenia účastníka konania ako právne irelevantné a subjektívne, ktoré ho nezbavujú zodpovednosti za kontrolou presne a spoľahlivo zistené porušenie zákona. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa a so zákonom č. 102/2014 Z. z. 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. a), § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1; § 4 ods. 2 písm. c), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4 v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 3 ods. 1 písm. g), písm. h), písm. i), písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. Zároveň po preskúmaní obsahu napadnutého rozhodnutia odvolací orgán zistil, že správny orgán prvého stupňa sa dostatočným spôsobom vyrovnal s tvrdeniami účastníka konania, ktoré vyplývali z obsahu daného administratívneho spisu.

Vyššie popísaným konaním účastníka konania došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, čím bol znížený rozsah práv spotrebiteľa, ktoré mu garantuje zákon o ochrane spotrebiteľa 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 § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa *„predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.“*

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

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. b) zákona o ochrane spotrebiteľa *„obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte.“*

Podľa § 3 ods. 1 písm. g) 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, platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov.“*

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

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

Podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. *„predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.“*

K argumentu účastníka konania, že správny orgán nevyhodnotil správne skutkový stav, odvolací orgán uvádza, že sa s ním nestotožňuje, pričom ho považuje za subjektívny a právne bezpredmetný. Odvolací správny orgán podotýka, 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 správny orgán uvádza, že právne posúdenie zisteného skutkového stavu patrí správnemu 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. a), § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1; § 4 ods. 2 písm. c), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4 v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa a § 3 ods. 1 písm. g), písm. h), písm. i), písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., a teda správny orgán konal plne v súlade so zákonom, keď prihliadnuc na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, rozhodol o uložení pokuty za zistené porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. K uvedenému ešte odvolací správny orgán poznamenáva, že Správny poriadok zakotvuje povinnosť správneho orgánu v odôvodnení reagovať na návrhy, námietky a vyjadrenia účastníka konania k podkladu rozhodnutia. Právo na odôvodnenie rozhodnutia však neznamená, že správny orgán je povinný dať na každý argument účastníka konania podrobnú odpoveď. Splnenie zákonnej povinnosti správneho orgánu odôvodniť svoje rozhodnutie sa preto vždy posudzuje so zreteľom na konkrétny prípad. V predmetnej veci je podľa odvolacieho správneho orgánu nepochybné, že prvostupňový správny orgán vydal rozhodnutie na základe zákonom povolenej voľnej úvahy. Správna úvaha, resp. voľná úvaha správneho orgánu vyjadruje určitý stupeň voľnosti rozhodovania správneho orgánu, ktoré mu umožňuje v medziach zákona prijať také rozhodnutie, aké uzná za najvhodnejšie, a to s prihliadnutím na konkrétne okolnosti veci. V danom prípade možno hovoriť aj o právomoci voľnej úvahy – diskrečná právomoc, na základe ktorej má správny orgán istý stupeň slobody pri prijímaní rozhodnutia, pričom si môže vybrať z viacerých právne prijateľných rozhodnutí jedno, ktoré pokladá za najvhodnejšie. Na základe tohto zákonného zmocnenia, bolo podľa odvolacieho orgánu rozhodnutie vydané na základe zákonom povolenej správnej úvahy. Odvolací orgán ďalej uvádza, že kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom 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“*), ktorý ustanovuje pôsobnosť SOI pri kontrole vnútorného trhu. Predmetom kontroly SOI je porovnávanie zisteného stavu so stavom požadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je SOI oprávnená kontrolovať. Postup inšpektorov SOI pri výkone kontrolnej činnosti vrátane pôsobnosti SOI a oprávnení inšpektorov SOI, upravuje zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu, ktorý bol podľa názoru odvolacieho orgánu pri výkone kontroly dodržaný. Ako už bolo uvedené vyššie, kontrola inšpektorov SOI spočívala v porovnaní zisteného skutkového stavu so stavom predpísaným, t. j. ustanoveným všeobecne záväznými právnymi predpismi a osobitnými predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, teda inšpekčný záznam, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z inšpekčného záznamu bolo zrejmé zameranie kontroly, ako aj zistený skutkový stav. Inšpektori spísali inšpekčný záznam z vykonanej kontroly, postupovali pri kontrole v súlade s platnými právnymi predpismi, vychádzali len z vlastných zistení, objektívne zistili a posúdili skutkový stav. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinností v zmysle vyššie uvedených ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. Uvedené povinnosti vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. viaže zákon o ochrane spotrebiteľa na predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) cit. zákona účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe objektívnej zodpovednosti. Odvolací orgán má teda nepochybne za preukázané, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z., pričom z inšpekčného záznamu z kontroly začatej dňa 04.01.2021 a ukončenej dňa 02.02.2021 táto skutočnosť jednoznačne vyplýva. Odvolací orgán považuje ďalej za potrebné uviesť, že podľa § 47 ods. 3 Správneho poriadku *„v odôvodnení rozhodnutia správny orgán uvedie, ktoré skutočnosti boli*

podkladom na rozhodnutie, akými úvahami bol vedený pri hodnotení dôkazov, ako použil správnu úvahu pri použití právnych predpisov, na základe ktorých rozhodoval, a ako sa vyrovnal s návrhmi a námietkami účastníkov konania a s ich vyjadreniami k podkladom rozhodnutia." Cit. ustanovenie stanovuje správnemu orgánu povinnosť uviesť v odôvodnení rozhodnutia skutočnosti, ktoré boli pre rozhodnutie správneho orgánu podkladom. Správny poriadok v danom smere rieši materiálnu stránku veci, keď samotné podklady, z ktorých dané skutočnosti vychádzajú, sú obsiahnuté v príslušnom spisovom materiáli, do ktorého má účastník konania možnosť v priebehu správneho konania nazrieť. Odvolaciemu orgánu však v tomto ohľade nedá nespomenúť, že prvostupňový správny orgán vo svojom rozhodnutí popísal postup správneho orgánu vychádzajúci z jednotlivých podkladov z chronologického hľadiska, keď bolo uvedené najskôr zistenie správneho orgánu vychádzajúce z inšpekčného záznamu a následne začatie správneho konania. Na základe uvedeného má odvolací orgán za to, že prvostupňový správny orgán presne uviedol, ktoré skutočnosti boli podkladom pre rozhodnutie a samotné podklady pre rozhodnutie sú súčasťou spisovej dokumentácie, čo je v súlade so zákonom. Odvolací orgán taktiež opakovane uvádza, že kontrolou SOI sa zisťuje skutkový stav vyskytujúci sa na mieste v čase výkonu kontroly a jeho následné zaznamenanie do inšpekčného záznamu. Výkon kontroly bol uskutočnený štandardným postupom súladným so všeobecne záväznými právnymi predpismi upravujúcimi právomoci SOI. O výsledkoch vykonanej kontroly bol účastník konania riadne oboznámený, keď inšpekčný záznam bol účastníkom konania ako aj jeho právnym zástupcom osobne prevzatý. Odvolací orgán má tiež za to, že v prejednávanom prípade prvostupňový správny orgán rozhodol riadne a v súlade s platnými právnymi predpismi. Zároveň je potrebné uviesť, že dôkazný prostriedok – inšpekčný záznam bol získaný v súlade so zákonom a v štádiu jeho získania nedošlo k žiadnym procesnoprávnym vadám, keď inšpektori SOI postupovali štandardným a zaužívaným spôsobom vhodným pre daný typ kontroly. Odvolací orgán vyhodnotil dôkazy vyplývajúce z uvedeného dôkazného prostriedku, teda obsah inšpekčného záznamu ako relevantné, významné a dostačujúce pre konštatovanie o porušení povinností v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z., za nedodržanie ktorých zodpovedá účastník konania. Napadnuté rozhodnutie vychádza zo spoľahlivo, dostatočne a presne zisteného skutkového stavu veci, na ktorý bol aplikovaný právny predpis po správnom právnom posúdení a predmetné rozhodnutie bolo vydané v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, je zákonné a preskúmateľné. Na základe uvedeného má odvolací orgán za to, že argument účastníka konania uvádzaný v odvolaní je bezpredmetný s cieľom zbaviť sa objektívnej zodpovednosti za preukázané porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z.

Odvolací orgán má zároveň za to, že nie je dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia, nakoľko ako už bolo uvedené vyššie, 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, keď mu počas celého výkonu kontroly i počas celého vedenia správneho konania poskytol priestor na vyjadrenie sa k zisteným nedostatkom, čo účastník konania aj využil a správny orgán na dané adekvátne zareagoval.

K tvrdeniu účastníka konania, že nie je a nikdy ani nebol prevádzkovateľom webového sídla www.pneuzone.sk a prostredníctvom tohto portálu neuzatváral so spotrebiteľmi zmluvy prostredníctvom diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, odvolací orgán uvádza, že uvedenú zrejmú chybu v písaní v odôvodnení rozhodnutia správneho orgánu prvého stupňa odstránil v zmysle § 47 ods. 6 Správneho poriadku.

K námietkam účastníka konania, že napriek tomu, že uvádzal vo svojich VOP podmienky, ktoré správny orgán vyhodnotil ako neprimerané voči spotrebiteľovi, účastník konania nemal v úmysle spotrebiteľom upierať ich práva a vždy operatívne rešpektoval uplatňovanie ich práv a

právom chránených záujmov, najmä právo na vrátenie tovaru, právo na reklamáciu tovaru a pod., odvolací orgán uvádza, že účastník konania za zistené porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. nesie objektívnu zodpovednosť, t. j. bez ohľadu na zavinenie alebo iné okolnosti danej veci; zodpovedá za protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia povinností je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly. Uvedené správne delikty patria medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku; stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. Zákon neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Odvolací orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinností nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za tieto porušenia a je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie.

V tejto súvislosti odvolací správny orgán poukazuje na právny názor Najvyššieho súdu Slovenskej republiky vyjadrený v rozsudku z 29. januára 2015, sp. zn. 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 argumentom účastníka konania, že bezprostredne po tom, ako mu bola doručená výzva na odstránenie vytýkaných nedostatkov, tak to bez zbytočného konania urobil; in concreto účastník konania zverejnil na svojej internetovej stránke nové VOP, v ktorých doplnil chýbajúce informácie, resp. vylúčil ustanovenia, u ktorých bolo skonštatované, že sú neprijateľné z dôvodu ich rozporu so zákonom; zároveň zverejnil na svojej internetovej stránke formulár na odstúpenie od zmluvy a o odstránení uvedených nedostatkov účastník konania správny orgán obratom upovedomil, odvolací orgán uvádza, že uvedenú skutočnosť vyhodnotil ako povinnosť účastníka konania ustanovenú v § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, v zmysle ktorého kontrolovaná osoba je povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Uvedené odstránenie zistených nedostatkov účastníkom konania hodnotí odvolací orgán pozitívne, avšak nie je dôvodom, aby sa odvolací orgán stotožnil s názorom účastníka konania uvedeným v odvolaní, že má za to, že prvostupňový správny orgán mohol dôvodne vyhodnotiť porušenie povinností účastníkom konania ako menej závažné a odôvodňoval postup podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého, *„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 podotýka, že využitie predmetného inštitútu správnym orgánom je len fakultatívne. V predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah zistených nedostatkov a ich dopad na spotrebiteľa, ako aj zistené porušenie viacerých zákonných povinností, nejde o menej závažné porušenie povinnosti, a preto bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu.

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

právnych predpisov. 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 zodpovedali skutočnosti.

Odvolací orgán ďalej uvádza, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania v prvom rade sankcionuje za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. K naplneniu skutkovej podstaty týchto správnych deliktov stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinností zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa. Treba však zdôrazniť, že poškodením spotrebiteľa zo strany účastníka konania je už aj samotné zníženie rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. Odvolací orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa a zákon č. 102/2014 Z. z., z čoho vyplýva, že prvostupňový správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Odvolací orgán dodáva, že cieľom kontrolnej činnosti SOI je zisťovanie a zabezpečenie súladu plnenia povinností stanovených zákonom so skutočným stavom.

K námietkam účastníka konania, že považuje rozhodnutie správneho orgánu v časti týkajúcej sa výšky uloženej pokuty za nesprávne a v rozpore so zásadami ukladania sankcií, že správny orgán mu uložil neprimerane vysokú pokutu, že už aj samotné prejednanie správneho deliktu bolo preňho dostatočným ponaučením na to, aby jeho VOP neboli v rozpore s právami spotrebiteľa a ich oprávnenými záujmami a nebolo potrebné mu ukladať peňažnú sankciu, pričom navrhuje, aby mu bola uložená sankcia na dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby, 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, pričom správny orgán prvého stupňa riadne odôvodnil ako zákonnosť, tak aj výšku uloženej sankcie. Odvolací orgán vychádzal pri určení výšky pokuty z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a), § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1; § 4 ods. 2 písm. c), § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4 v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa a k porušeniu § 3 ods. 1 písm. g), písm. h), písm. i), písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. Odvolací orgán hodnotil dôkazy z hľadiska ich závažnosti (dôležitosti), zákonnosti a pravdivosti pre rozhodnutie. Odvolací orgán zároveň uvádza, že keďže zákon neurčuje záväzným spôsobom prípustnosť konkrétnych dôkazných prostriedkov a ich dôkaznú silu, záleží na samom správnom orgáne, akú dôkaznú silu dôkazu v konkrétnom konaní prisúdi, keďže správne konanie je ovládané tzv. zásadou voľného hodnotenia dôkazov. Odvolací orgán poznamenáva, že správny orgán prvého stupňa uviedol v odôvodnení rozhodnutia všetky podstatné výsledky vykonaných dôkazov, a to vo vzájomných súvislostiach. 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 budúcna 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 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 súčasne dodáva, že 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.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa a zákon č. 102/2014 Z. z. 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.

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

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

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

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona *„pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.“* Podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa *„ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon*

opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1.“

Odvolací orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Ako už bolo uvedené vyššie v predmetnom rozhodnutí, odvolací orgán zastáva názor, že v danom prípade, vzhľadom na charakter zistených nedostatkov a ich prípadný dopad na spotrebiteľa, 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 orgán dodáva, že využitie uvedeného inštitútu má fakultatívny charakter.

Odvolací orgán pri ukladaní výšky pokuty v prvom rade zobral do úvahy, že Ústava Slovenskej republiky 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 Slovenskej republiky podľa čl. 120 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky. Táto ústavná ochrana sa premieta v ochrane spotrebiteľa do konkrétneho ustanovenia, ktorého účelom je ochrániť spotrebiteľa pred takými povinnosťami, ktoré by predávajúci sám spotrebiteľovi ustanovil. Účastník konania konal nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, keď spotrebiteľovi ukladal vo svojich VOP povinnosti 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 povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu. Účastník konania konal nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním ukladal vo svojich VOP spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nad rámec existujúcej právnej úpravy, čím mu mohlo byť sťažené uplatnenie práva garantovaného právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán taktiež do úvahy, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na informácie, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý. Kupujúci má právo na úplné poskytnutie informácií v zmysle platných právnych predpisov, čo v tomto prípade splnené nebolo, nakoľko účastník konania ako predávajúci neuviedol na internetovej stránke www.mampici.com informáciu o svojom daňovom identifikačnom čísle. Orgán dozoru prihliadol na to, že účelom právnej úpravy upravenej zákonom o elektronickom obchode je okrem iného zabezpečiť účinný dohľad štátu nad elektronickým obchodom, preto citovaný predpis poskytovateľom služieb určuje povinnosť poskytnúť príjemcovi služby informáciu o daňovom identifikačnom čísle poskytovateľa služieb. V prípade nezabezpečenia všeobecných informačných povinností v súlade s ustanovením § 4 ods. 1 zákona o elektronickom obchode tento účel nie je naplnený a dochádza k upieraniu spotrebiteľových práv na informácie.

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 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

neprijateľných podmienok a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. 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. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je pretavená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. 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 uvedené neprijateľné zmluvné podmienky vniesli do vzťahu medzi účastníkom konania a spotrebiteľom výrazný nepomer v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa. Účastník konania pri svojej činnosti neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľskej zmluve upieral spotrebiteľovi legitímne práva a v neprospech spotrebiteľa spôsobil značnú nerovnováhu zmluvného vzťahu. Navyše sa tieto zmluvné podmienky nachádzali na internetovej stránke www.mampici.com, pričom obsah týchto podmienok spotrebiteľ nemôže podstatným spôsobom ovplyvniť. 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. Konaním účastníka konania mohol spotrebiteľ prijať rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, keby bol konkrétne a záväzne informovaný o údajoch o hlavných znakoch výrobku, nakoľko spotrebiteľ sa na základe nich rozhoduje o kúpe daného výrobku. Poskytnutie takýchto nezáväzných informácií môže uviesť spotrebiteľa do omylu a zapríčiniť, že spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. 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 sledujúci posilnenie dôvery spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho naplnený.

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 záväzný charakter predmetných informácií. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie. Informácie uvedené v § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. majú byť spotrebiteľovi poskytnuté za každých okolností. Nakoľko v danom prípade ide o zásielkový predaj, spotrebiteľ nemá možnosť (okrem prevzatia tovaru pri voľbe osobného odberu) obhliadnutia a vyskúšania

si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy. Vo všeobecnosti splnenie informačnej povinnosti v zmysle uvedeného je preto rozhodujúcou skutočnosťou pre poskytovanie informácií spotrebiteľovi ešte v čase pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky. Taktiež je potrebné uviesť a vziať do úvahy, že z dôvodu ochrany spotrebiteľa sa tieto predzmluvné informácie po uzavretí zmluvy stávajú neoddeliteľnou súčasťou jej obsahu, teda majú na spotrebiteľa priamy vplyv, a preto je nevyhnutné trvať na riadnom plnení týchto povinností predávajúceho. Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že nebolo rešpektované právo spotrebiteľa na úplné informácie pred uzavretím zmluvy na diaľku (pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku oznámiť spotrebiteľovi lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar, ako aj informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania sťažností a podnetov spotrebiteľov; poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; informovať spotrebiteľa 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; uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu). Vo všeobecnosti, neposkytnutie formulára na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľovi, neuvedenie informácie o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty, môže mať za následok, že spotrebiteľ v dôsledku nevedomosti nevyužije jedno zo svojich zákonom priznaných práv, a to právo odstúpiť od zmluvy napriek tomu, že s výrobkom nebude spokojný. Následkom absencie odkazu na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, na webovom sídle účastníka konania, došlo taktiež k porušeniu práva spotrebiteľa na informácie. Odvolací orgán uvádza, že cieľom zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom. Práve pre tieto dôvody kladie aj odvolací orgán dôraz na to, aby spotrebiteľ bol o tejto možnosti riadne informovaný pred uzavretím zmluvy v zmysle ustanovenia § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. V danom prípade bol kontrolou zistený široký rozsah nedostatkov, týkajúcich sa informačných povinností vo vzťahu k právam spotrebiteľa v súvislosti s predajom na diaľku, pričom následkom uvedeného spotrebiteľ nemusí uplatniť riadne svoje práva, ktoré mu vyplývajú zo zákona, resp. tieto uplatní nesprávne. Predávajúci nesie objektívnu zodpovednosť za zistené nedostatky. V dôsledku vyššie popísaného protiprávneho konania nebol dosiahnutý účel a cieľ zákona č. 102/2014 Z. z., a to poskytnutie ochrany spotrebiteľovi ako znevýhodnenej strane pri uzatváraní zmluvy na diaľku. Účastník konania v danom prípade nezabezpečil minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z.

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, ako aj 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, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa a zákonom č. 102/2014 Z. z., nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosti vyplývajúce mu z kogentných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z.

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

Pri určení výšky pokuty boli zároveň zohľadnené aj následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľa na informácie, práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, ako aj práva na ochranu pred neprijateľnými podmienkami 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.

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.

Odvolací orgán zastáva názor, že správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil okolnosti daného prípadu, ako aj dôvody zisteného porušenia, výšku postihu preto pokladá vzhľadom na skutkové zistenia za primeranú. Je potrebné uviesť, že pri kontrole SOI bolo zistené zo strany predávajúceho porušenie povinností vzťahujúcich sa k informáciám, ktoré by mali byť v každom prípade súladné so zákonom. Charakter konania, rozsah zisteného porušenia povinností, ako aj následky pre spotrebiteľa nesplnením si vyššie uvedených povinností zo strany účastníka konania, odôvodňujú uloženie pokuty vo výške stanovenej správnym orgánom prvého stupňa.

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

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

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

Číslo: **SK/0107/99/2023** Dňa: **26.06.2024**

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 – **SBYT, s. r. o., sídlo: Ivanská cesta 36A, 821 04 Bratislava – mestská časť Ružinov (do 23.10.2023 sídlo: Prievozská 18, 820 04 Bratislava), IČO: 44 239 025**, kontrola vykonaná dňa 23.02.2022, dňa 13.04.2022 a dňa 28.04.2022 v sídle účastníka konania: Prievozská 18, 820 04 Bratislava, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, č. P/0027/01/2022 zo dňa 25.04.2023, 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 **950,- EUR, slovom: deväťstopäťdesiat eur**, pre porušenie **§ 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 v nadväznosti na § 8b ods. 1 písm. a) zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov a porušenie **§ 18 ods. 4** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, 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 Bratislave pre Bratislavský kraj č. P/0027/01/2022 zo dňa 25.04.2023 **potvrdzuje.**

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – SBYT, s. r. o. – peňažnú pokutu vo výške 950,- € pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 4 ods. 1 písm. h) a § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len *„zákon o ochrane spotrebiteľa“*).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 23.02.2022, dňa 13.04.2022 a dňa 28.04.2022 v sídle účastníka konania: Prievozská 18, 820 04 Bratislava s cieľom prešetriť podnet spotrebiteľa č. 861/2021 zistené, že účastník konania porušil povinnosť zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie a porušil povinnosť vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia.

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 § 59 ods. 2 Správneho poriadku *„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 zabezpečiť poskytovanie služieb

spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie a vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia, čo účastník konania porušil.

Pri výkone kontroly inšpektormi SOI bolo zistené, že účastník konania, ako správca bytového domu na ulici ... na základe zmluvy o výkone správy č. 92019 zo dňa 16.01.2020, porušil povinnosť zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie podľa § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa tým, že nehospodáril s majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome s odbornou starostlivosťou v súlade s podmienkami zmluvy o výkone správy v zmysle § 8b ods. 1 písm. a) zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov (ďalej len *„zákon č. 182/1993 Z. z.“*), keď zo zápisnice č. 4/2020 zo dňa 30.09.2020 o výsledku písomného hlasovania vlastníkov bytov a nebytových priestorov o novej samonosnej bráne a kamerovom systéme v bytovom dome na ..., ... vyplynulo, že vlastníci bytov a nebytových priestorov súhlasili s investičnou akciou a s tým súvisiacim vybudovaním kamerového systému v objekte ..., víťazom súťaže, zhotoviteľom - BySec, s.r.o. v cenovom rozsahu od 16.635,- Eur do 19.962,- Eur. Účastník konania zaslal orgánu dozoru dňa 04.05.2022 z e-mailovej adresy sbyt@sbyt.sk, okrem iného, aj list s rozpisom položiek (týkajúcich sa kamerového systému), v ktorom je uvedené - „Celkovo KS: 19 960,68“, pričom táto suma je v predmetnom doklade rozdelená na dve časti, a to sumu 19 245,72 eur a sumu 714,96 eur, avšak k predmetnej sume 714,96 eur (ktorá je sumárom 7 položiek, a to: „zárubňa a tehly na priečku do kamerovej miestnosti; dvere do kamerovej miestnosti; kovanie na dvere; bezpečnostná vložka; stôl do kamerovej miestnosti; stolička do kamerovej miestnosti; vybudovanie novej priečky") neboli predložené jednotlivé faktúry k týmto položkám, nie je možné spárovať tieto položky s nákladmi čerpanými z fondu prevádzky, údržby a opráv za rok 2020 a rok 2021, ani s ďalšími účastníkom konania predloženými faktúrami. Zo Správy o hospodárení za rok 2020 (...), konkrétne z výpisu hospodárenia s fondom prevádzky, údržby a opráv za rok 2020 zo dňa 05.07.2021 a z výpisu hospodárenia s fondom prevádzky, údržby a opráv za rok 2021 zo dňa 04.05.2022 je však zrejmé, že na predmetný zámer - investičná akcia a s tým súvisiace vybudovanie kamerového systému v objekte ..., boli celkovo z fondu prevádzky, údržby a opráv čerpané finančné prostriedky vo výške 20 086,13 € (konkrétne boli na predmetný zámer z fondu prevádzky, údržby a opráv za rok 2020 čerpané finančné prostriedky na dodávku stožiarov na kamerový systém 5ks vo výške 960,00 €, preddavok na inštaláciu kamerového systému vo výške 5 078,14 € a doplatok na inštaláciu kamerového systému vo výške 13 207,58 €, a v roku 2021 boli na predmetný zámer z fondu prevádzky, údržby a opráv čerpané finančné prostriedky na vybudovanie priečky pre kamerový systém vo výške 345,00 € a na vybavenie miestnosti pre kamerový systém, kľúče vo výške 495,41 €). Podľa inšpektorov SOI z uvedeného vyplynulo, že účastník konania nehospodáril s majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome v zmysle rozhodnutia týchto vlastníkov, nakoľko vlastníci bytov a nebytových priestorov v dome súhlasili s investičnou akciou a s tým súvisiacim vybudovaním kamerového systému v objekte ..., víťazom súťaže, zhotoviteľom - BySec, s.r.o. v cenovom rozsahu od 16 635,00 € do 19 962,00 €, pričom celkovo boli na investičnú akciu a s tým súvisiace vybudovanie kamerového systému z fondu prevádzky, údržby a opráv čerpané finančné prostriedky vo výške 20 086,13 €, teda čerpané finančné prostriedky na investičnú akciu a s tým súvisiace vybudovanie kamerového systému presiahli vlastníkmi bytov a nebytových priestorov v dome odsúhlasený cenový rozsah.

Ďalej bolo pri výkone kontroly inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako správca bytového domu na ulici ... nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. V. Š. uplatnenú prostredníctvom e-mailu zaslaného dňa 22.08.2021 z e-mailovej adresy ...@centrum.sk na e-mailovú adresu ...@sbyt.sk, ktorej obsahom boli nedostatky služby - Vyúčtovanie nákladov za užívanie bytu a plnenia spojené s užívaním bytu za obdobie rok 2020, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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

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

Účastník konania v podanom odvolaní uvádza, že z výsledkov písomného hlasovania - zápisnica č. 4/2020 si vlastníci bytov a nebytových priestorov odsúhlasili zrealizovanie (vybudovanie) kamerového systému v objekte ..., kde víťazom súťaže sa stal zhotoviteľ - BySec, s. r.o. v cenovom rozsahu od 16. 635,- € do 19. 962,- €. Zmluva o dielo uzatvorená medzi objednávateľom: Vlastníkmi bytov a NP ... v zastúpení správcom: SBYT, s.r.o. a zhotoviteľom BySec, s.r.o., IČO: 50 518 526, v predmete plnenia a špecifikácie diela je uvedené, že predmetom zmluvy je dodanie tovaru a montáže pre potreby „inštalácia kamerového systému na bytovom dome„ na základe cenovej ponuky CP2020018 (príloha č. 1 - zmluvu o dielo, dodatok č. 1,2,3 a cenová ponuka CP2020018). Zároveň súčasťou záväzku zhotoviteľa diela podľa bod 1 zmluvy je aj doprava na miesto plnenia, montáž a inštalácia diela, vrátane všetkých potrebných častí (súčastí komponentov) na uvedenie diela o prevádzky, likvidácia odpadu a obalov; odskúšanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti diela; vyhotovenie a odovzdanie dokladov objednávateľovi potrebných najmä na užívanie diela a výkon vlastníckeho práva objednávateľa k dielu, a to najmä (nie však výlučne): dodací list, záručný list, projektová dokumentácia skutkového stavu, protokol o úspešnom absolvovaní skúšobnej prevádzky záverečný akceptačný protokol, smernica na spracovanie osobných údajov (bezpečnostný projekt) a označenie bytovky nálepkami podľa požiadavky.

Podľa účastníka konania vyhlásené písomné hlasovanie od 07.09.2020 - 27.09.2020 jasné hovorí o víťaznom zhotoviteľovi BySec,s.r.o., ktorá zrealizuje dielo od 16. 635,- € do 19. 962,- €, kde v zmluve o dielo v predmete plnenia je presne vymedzený rozsah a špecifikácia diela firmy BySec,s.r.o., čo firma pre vlastníkov zabezpečí, s tým, že podľa čl. I bod 4 zmluvy o dielo sa zhotoviteľ zaväzuje zhotoviť dielo dodávky kamerového systému na bytovom dome podľa špecifikácie cenovej ponuky . Zároveň podľa čl. I bod. 7 zmluvy o dielo práce nad rámec prác a dodávok dohodnutých zmluvou, na základe, ktorých bol stanovený rozsah predmetu plnenia zmluvy, zrealizuje pre objednávateľa na základe vecného a cenového dodatku, ktorý bude podkladom, po vzájomnej dohode, k dodatku k tejto zmluvy. Tiež čl. III bod 9 zmluvy o dielo, zmeny a naviac práce oproti realizačnému projektu, resp. ponuke zhotoviteľa budú dôvodom na úpravu ceny a to písomne na základe cenového a vecného dodatku. Nikde v zmluve o dielo s firmou BySec, s.r.o. sa neuvádza, že firma BySec,s.r.o., dodá stožiare na kamerový systém v hodnote 960,- € a vybuduje zárubne (tehly) na priečku do kamerovej miestnosti, zabezpečí dvere, kovanie na dvere, bezpečnostnú vložku, stôl do kamerovej miestnosti, stoličku v celkovej hodnote horeuvedeného 714, 96 €. Tieto sumy boli zastrešené inými zhotoviteľmi. Sumu 345,- € (celková suma je 859,- € fa č. 20210001, firma Peter Tanko - TANKO STAV , IČO: 51642557 murovala aj 3 vaničky pre upratovačky) - zrealizovala práce pre miestnosť, kde mal byť umiestnený kamerový systém v roku 2021, firma TANKO STAV - Peter Tanko - interné označenie faktúry F002 (priložená faktúra - príloha č. 2.) Nie firma BySec,s.r.o. Sumu 495,41 € - vybavenie miestnosti, materiál, kľúče boli zabezpečené zástupcom bytového domu - interné označenie dokladov F027 (priložené doklady - príloha č. 3.) Nie firma BySec,s.r.o. Podľa účastníka konania v žiadnom prípade nie je možné tvrdiť, že firma BySec,s.r.o. mala zrealizovať kompletne od „A až Z" vybudovanie - zabezpečenie kamerového systému vrátane zabezpečenia miestnosti, kľúče, (vybudovanie miestnosti) pre kamerový systém, ale len na to na čom sa s firmou BySec,s.r.o. vlastníci dohodli, t. z. to, čo je uvedené v predmete a špecifikácii diela a priloženej cenovej ponuke. Vzhľadom k horeuvedenému cena v cenovom rozsahu od 16. 635,- € do 19. 962,- €, odsúhlasená v písomnom hlasovaní vlastníkmi pre firmu BySec,s.r.o., t.j., že práce, ktoré mala firma BySec, s.r.o. vykonať bola dodržaná cena a aj práce firmou vykonané. Bytový dom, ktorý má nainštalované kamery musí mať zabezpečené aj náležitosti - GDPR, t. j. obsluha a prevádzka kamerového systému v zmysle GDPR - General Data Protection Regulation (Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov) a zákona na ochranu osobných údajov č.: 18/2018 Z. z., t. z., že bytový dom musí mať miestnosť - zabezpečený priestor pred neoprávneným vniknutím do miestnosti, cez okná alebo dvere, čo bytový dom nespĺňal, a preto muselo prísť k náprave a zabezpečiť- vybudovať takúto miestnosť. Preto zástupca podnikol všetky potrebné kroky, aby boli splnené podmienky GDPR, čiže zabezpečiť takúto miestnosť. Usmernenia 3/2019 o spracúvaní osobných údajov prostredníctvom

kamerových zariadení Verzia 2.0 Schválené 29. januára 2020: 135. Kontrola prístupu zabezpečuje, že prístup k systému a údajom majú iba oprávnení ľudia, zatiaľ čo ostatní to nemôžu robiť. Medzi opatrenia, ktoré podporujú kontrolu fyzického a logického prístupu, patria: zabezpečenie, aby všetky priestory, v ktorých sa vykonáva monitorovanie prostredníctvom videa a kde sa ukladajú videozáznamy, boli zabezpečené proti neoprávnenému prístupu tretích strán. Zároveň zástupca vlastníkov má právomoc odsúhlasovať čerpanie finančných prostriedkov z fondu prevádzky, údržby a opráv od 500,- € - 5. 000,- € - podľa zmluvy o výkone správy č. 92019 čl. VIII. Bod. 4, písm. b) príloha č. 4. Aby boli splnené podmienky zákona o ochrane osobných údajov pre kamerový systém, tak bolo potrebné, takto aj miestnosť zabezpečiť, ale opätovne nie prostredníctvom firmy BySec,s.r.o.., t. z., že nebola takáto požiadavka vlastníkmi daná pre firmu BySec,s.r.o., (vymurovanie priečok, vybavenie miestnosti, kľúče) preto zástupca vlastníkov podnikol kroky na zabezpečenie miestností prostredníctvom inej firmy, ktorá má oprávnenie na takúto činnosť a využil prostriedky z fondu prevádzky, údržby a opráv, čo mohol, pretože má právomoc odsúhlasovať čerpanie finančných prostriedkov z fondu prevádzky, údržby a opráv od 500,- € - 5. 000,- € podľa zmluvy o výkone správy č. 92019. Vzhľadom k horeuvedeným faktom si účastník konania nie je vedomý, že by svojim konaním hospodárili s majetkom vlastníkov v rozpore so zákonom o vlastníctve bytov a nebytových priestorov. V tomto bode si dovoľuje požiadať o anulovanie pokuty.

Ďalej v odvolaní účastník konania namieta, že nevybavenie reklamácie do 30 dní sťažovateľa Ing. V. Š., t. j. zákonom stanovenej 30 dňovej lehote prvostupňový orgán uvádza, že sťažovateľovi vznikla ujma po celú dobu trvania protiprávneho stavu, čo v tomto prípadne nie je výstižný názov, pretože, ak sťažovateľovi z objektívnych príčin bolo odpovedané neskôr, nič ohrozujúce sa mu nestalo, vlastne nevznikla mu žiada ujma a ani škoda. Taktiež nie je elektronickou poštou z jeho strany preukázateľné, kedy si správca jeho elektronickú reklamáciu prečítal, čiže nie je presne stanovené, kedy 30 dňová lehota správcovi začala plynúť. Je pravdou, že vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie. Vychádzajúc z rozhodnutia Najvyššieho súdu rozhodnutie 3Cdo/220/2017 zo dňa 11. októbra 2018 má za to, že sťažovateľovi účastník konania v žiadnom prípade nemohol nevybavením reklamácie do 30 dní spôsobiť žiadnu škodu, či ujmu.

Účastník konania sa odvoláva na rozhodnutie Najvyššieho súdu 3Cdo/220/2017: prípadné nevybavenie reklamácie v zákonnej 30 dňovej lehote nezakladá automaticky vznik nároku kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny z dôvodu, že sa súd musí existenciou predávajúcim tvrdených vád zaoberať a následne vyhodnotiť, či došlo zo strany kupujúceho k účinnému zrušeniu zmluvy. Kupujúcim uplatnené právo zo zodpovednosti za vady predanej veci je dôvodné iba vtedy, ak je reklamovaná vada skutočne vadou, vyskytla sa u predanej veci v dobe uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady a má takú povahu, aká je pre uplatnenie kupujúcim zvoleného práva vyžadovaná. Podľa názoru Najvyššieho súdu "márne uplynutie 30 dňovej lehoty stanovenej na vybavenie reklamácie v § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. nezakladá domnienku existencie reklamovanej vady a nároky zo zodpovednosti za takúto vadu má kupujúci len vtedy, ak vada objektívne existuje". Najvyšší súd konštatoval, že odstúpiť od zmluvy z dôvodu nevybavenia reklamácie do 30 dní, možno iba za splnenia troch podmienok: reklamovaná je skutočne vadou; vada sa vyskytuje v záručnej dobe; je takej povahy, ktorá je pre odstúpenie vyžadovaná. Všetky položky - vyúčtovanie za obdobie roku 2020, ktoré sťažovateľ reklamoval u správcu, nebola ani jedna položka zle rozúčtovaná správcom, práve naopak každá položka bola zákonne odsúhlasená vlastníkmi, resp. podmienená inými zákonmi, čiže jeho reklamácia bola bezpredmetná a vyúčtovanie za rok 2020 bolo správne rozpočítané. Konateľka Ing. ... po svojej chorobe COVID 19, každú položku sťažovateľovi písomne vysvetlila (aj telefonický si veci vysvetlili a objasnili s tým, že vyúčtovanie je správne rozúčtovné) a v prípade záujmu mu navrhla aj osobné stretnutie. Zároveň sa mu ospravedlnila za oneskorenú reakciu (príloha č. 5). Sťažovateľovi sa vyúčtovanie za obdobie roku 2020 neopravovalo, pretože nebolo, čo opraviť. Vyúčtovanie za obdobie roku 2020 bolo vyhotovené správcom správne, nevznikla sťažovateľovi

žiadna škoda a ani ujma a ani zmeškaná lehota. Vzhľadom k horeuvedenému si účastník konania dovoľuje požiadať o anulovanie pokuty aj v tomto bode 2).

Účastník konania požaduje zrušenie celej pokuty vo výške 950,- €, z dôvodu toho, že nikomu nevznikla žiadna ujma, škoda, resp. protiprávne konanie.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu administratívneho spisu k predmetnej veci nezistil dôvod na zmenu alebo zrušenie prvostupňového rozhodnutia. 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 vyplývajúcej z § 4 ods. 1 písm. h) a § 18 ods. 4 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 § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa *„Predávajúci je povinný zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie.“*

Podľa § 8b ods. 1 písm. a) zákona č. 182/1993 Z. z. *„Pri správe domu je správca povinný hospodáriť s majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome s odbornou starostlivosťou v súlade s podmienkami zmluvy o výkone správy.“*

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 prevzatiu 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.“*

K námietke účastníka konania, že z výsledkov písomného hlasovania - zápisnice č. 4/2020, vyplýva, že si vlastníci bytov a nebytových priestorov odsúhlasili zrealizovanie (vybudovanie) kamerového systému v objekte .., kde víťazom súťaže sa stal zhotoviteľ - BySec, s. r.o. v cenovom rozsahu od 16. 635,- € do 19. 962,- €, odvolací orgán uvádza nasledovné.

V zápisnici č. 4/2020 zo dňa 30.09.2020 o výsledku písomného hlasovania v dňoch 07.09.2020 – 27.09.2020 o novej samonosnej bráne a kamerovom systéme je otázka č. 2 formulovaná v znení *„Súhlasíte s investičnou akciou a s tým súvisiacim vybudovaním kamerového systému v objekte ..., víťazom súťaže, zhotoviteľom - fy BySec, s.r.o. v cenovom rozsahu od 16.635,- Eur do 19.962,- Eur?“*

Z uvedeného vyplýva, že vlastníci bytov a nebytových priestorov mali v písomnom hlasovaní vyjadriť svoj súhlas/nesúhlas k dvom skutočnostiam. V prvom rade, či súhlasia/nesúhlasia s investičnou akciou v podobe vybudovania kamerového systému a v druhom rade, či súhlasia/nesúhlasia s tým, že časť investičnej akcie v podobe vybudovania kamerového systému bude realizovaná zhotoviteľom – BySec, s.r.o., pričom cenový rozsah od 16.635,- Eur do 19.962,- Eur sa vzťahuje na investičnú akciu *„vybudovanie kamerového systému“* ako celku, nielen nainštalovania kamier a s tým súvisiacich úkonov zhotoviteľom.

Uvedené tvrdenie odvolacieho orgánu potvrdzuje aj dokument *„Hlasovaním schválený rozpočet na KS: od 16635 do 19962“* (poradové číslo 139 v administratívnom spise) zaslaný účastníkom konania prvostupňovému orgánu dňa 04.05.2022. Z uvedeného dokumentu vyplýva,

že do celkovej sumy vybudovania kamerového systému bolo zahrnutá nielen suma za vybudovanie kamerového systému (záloha za vybudovanie kamerového systému, doplatok za kamerový systém, 5x kamerový stĺp Amako CP3), ale aj s tým súvisiace úkony napr. zárubňa a tehly na priečku do kamerovej miestnosti, dvere do kamerovej miestnosti, kovanie na dvere, bezpečnostná vložka, stôl do kamerovej miestnosti, stolička do kamerovej miestnosti, vybudovanie novej priečky.

V ďalšej časti odvolania účastník konania poukazuje na zmluvu o dielo uzatvorenú medzi objednávateľom: Vlastníkmi bytov a NP ... v zastúpení správcom: SBYT,s.r.o. a zhotoviteľom BySec, s.r.o., IČO: 50 518 526 a na špecifikáciu predmetu zmluvy o dielo v podobe jednotlivých dohodnutých zmluvných úkonov, ku ktorým sa odvolací orgán nemá dôvod vyjadrovať z dôvodu, že je na vôli vlastníkov bytov a nebytových priestorov, či úkony (činnosti) potrebné k vybudovaniu kamerového systému ako celku zverí jednému zhotoviteľovi, alebo si na niektoré úkony zazmluvní iných zhotoviteľov/dodávateľov.

Odvolací orgán je názoru, že bolo povinnosťou účastníka konania zabezpečiť vybudovanie kamerového systému ako celku v cenovom rozsahu schváleného v písomnom hlasovaní.

K námietke účastníka konania, že k nevybaveniu reklamácie do 30 dní sťažovateľa Ing. V. Š., t. j. zákonom stanovenej 30 dňovej lehote, prvostupňový orgán uvádza, že sťažovateľovi vznikla ujma po celú dobu trvania protiprávneho stavu, čo v tomto prípadne nie je výstižný názov, pretože, ak sťažovateľovi z objektívnych príčin bolo odpovedané neskôr, nič ohrozujúce sa mu nestalo, vlastne nevznikla mu žiada ujma a ani škoda, odvolací orgán uvádza, že pre konštatovanie porušenia povinnosti je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly. Uvedený správny delikt patrí medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku; stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Odvolací orgán je toho názoru, že účastník konania je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti (napr. konateľka Ing. ... po svojej chorobe COVID 19 každú položku sťažovateľovi písomne vysvetlila (aj telefonický si veci vysvetlili a objasnili s tým, že vyúčtovanie je správne rozúčtovné) a v prípade záujmu mu navrhla aj osobné stretnutie; zároveň sa mu ospravedlnila za oneskorenú reakciu) nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie právnej povinnosti.

K námietke účastníka, že taktiež nie je elektronickou poštou z jeho strany (strany spotrebiteľa) preukázateľné, kedy si správca jeho elektronickú reklamáciu prečítal, čiže nie je presne stanovené, kedy 30 dňová lehota správcovi začala plynúť. Je pravdou, že vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; ak k prevzatiu predmetu reklamácie dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie, odvolací orgán uvádza nasledovné.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pričom v uvedenom prípade došlo k uplatneniu reklamácie spotrebiteľa p. Ing. V. Š. prostredníctvom e-mailu zaslaného dňa 22.08.2021 z e-mailovej adresy ...@centrum.sk na e-mailovú adresu …a@sbyt.sk. Z uvedeného vyplýva, že spotrebiteľ v súlade s horeuvedeným zákonným ustanovením využil svoje právo na uplatnenie zodpovednosti za vady služby a bolo povinnosťou účastníka konania uplatnenú reklamáciu spotrebiteľa vybaviť v zákonnej lehote, čo nespravil. Súčasne odvolací orgán podotýka, že zákonné ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa v znení *„Ak k prevzatiu 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;“* sa neaplikuje na prípad účastníka konania z dôvodu, že sa vzťahuje na prípady, kedy reklamáciu nie je možné vybaviť bez súčasného prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim, napr. výrobok. Rovnako rozhodnutie Najvyššieho súdu, spis. zn. 3Cdo/220/2017, na ktoré sa účastník odvoláva, v merite veci rieši iné skutkové a právne vzťahy ako boli zistené v prípade účastníka konania.

Povinnosťou účastníka konania je zabezpečiť všetkými dostupnými spôsobmi, aby zákonné práva spotrebiteľov uplatnené voči nemu boli naplnené v zmysle zákona. Účastník konania sa vo svojom odvolaní odvoláva na skutočnosť, že nebolo preukázané kedy si správca elektronickú reklamáciu spotrebiteľa prečítal, čiže nie je presne stanovené, kedy 30 dňová lehota správcovi začala plynúť. Skutočnosť, že účastník konania nezabezpečil dostatočným spôsobom sledovanie obsahu svojej mailovej schránky nemôže byť na ťarchu spotrebiteľa ako dôvod spochybnenia jeho zákonného práva na uplatnenie zodpovednosti za vady služby poskytnuté účastníkom konania.

Odvolací orgán uvádza, že za dodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa je objektívne zodpovedný iba účastník konania ako predávajúci a tejto povinnosti sa nemôže zbaviť prenesením svojej objektívnej zodpovednosti na iné subjekty, napr. spotrebiteľa. Odvolací orgán dodáva, že spotrebiteľ, ktorý je v zmluvnom vzťahu s predávajúcim, je oprávnený v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „OZ“) uplatňovať reklamáciu u predávajúceho, ktorý je nositeľom zodpovednosti za vady predávaných služieb. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon, ktorého formálny postup sa riadi podľa zákona o ochrane spotrebiteľa.

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. Spôsob vybavenia reklamácie 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 v danej súvislosti poznamenáva, že v slovenskej právnej úprave je zakotvená objektívna zodpovednosť podnikateľských subjektov pri spáchaní správneho deliktu, t. j. pre samotný vznik zodpovednosti je zavinenie 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. Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnuť 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 k uvedenému taktiež uvádza, že účastník konania nepredložil na podporu svojich tvrdení žiadny nový dôkaz, ktorý by mal na vyhodnotenie zisteného skutkového stavu relevantný vplyv. Naďalej poukazoval iba na subjektívne tvrdenia bez ich právne relevantnej verifikácie. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa zistil všetky skutočnosti dôležité pre rozhodnutie. Taktiež je podľa odvolacieho 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.

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.

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

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona: *„Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.“* Podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1.“*

Odvolací orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie 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.

So zreteľom na charakter protiprávneho konania a spôsob porušenia povinnosti odvolací orgán prihliadol na skutočnosť, že účastník konania nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, ktorého sa dopustil, keď v postavení správcu bytového domu na ulici ... nehospodáril s majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome s odbornou starostlivosťou v súlade s podmienkami zmluvy o výkone správy v zmysle § 8b ods. 1 písm. a) zákona č. 182/1993 Z. z. z dôvodu, že zo zápisnice č. 4/2020 zo dňa 30.09.2020 o výsledku písomného hlasovania vlastníkov bytov a nebytových priestorov o novej samonosnej bráne a kamerovom systéme v bytovom dome na ... vyplynulo, že vlastníci bytov a nebytových priestorov súhlasili s investičnou akciou a s tým súvisiacim vybudovaním kamerového systému v objekte ..., víťazom súťaže, zhotoviteľom - BySec, s.r.o. v cenovom rozsahu od 16.635,- Eur do 19.962,- Eur, ktorý účastník konania nedodržal; porušil povinnosť vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie tým, že reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. V. Š. uplatnenú prostredníctvom e-mailu zaslaného dňa 22.08.2021 z e-mailovej adresy ...@centrum.sk na e-mailovú adresu ...@sbyt.sk, ktorej obsahom boli nedostatky služby - Vyúčtovanie nákladov za užívanie bytu a plnenia spojené s užívaním bytu za obdobie rok 2020, nevybavil v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; reklamácia bola účastníkom konania vybavená e-mailom odoslaným spotrebiteľovi p. Ing. V. Š. dňa 20.10.2021.

So zreteľom na následky porušenia povinnosti odvolací orgán prihliadol na skutočnosť, že nezabezpečením poskytovania služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie a nevybavením reklamácie spotrebiteľa v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, boli porušené základné práva spotrebiteľa, a to právo na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa a právo na informácie tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu spotrebiteľ nie je riadne oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu svojho problému.

V správnom konaní bolo spoľahlivo zistené, že účastník konania porušil vyššie uvedené zákonom stanovené povinnosti, pričom účel sledovaný právnou úpravou a spočívajúci v ochrane majetkových práv spotrebiteľov – vlastníkov bytov a nebytových priestorov, ako aj v rešpektovaní ich práva na riadny výkon správy, ktorý vlastníci bytov a nebytových priestorov opodstatnene od správcu očakávajú, protiprávnym konaním účastníka konania nebol dosiahnutý.

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 jednak v porušení práva spotrebiteľa na informácie, ako aj práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti účastníka konania. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistené nedostatky, čiže bez ohľadu na zavinenie.

Takisto odvolací 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.

Odvolací správny 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 zamieta 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: 00270122.

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.