

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/0077/99/2021

Dňa: 15.05.2025

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 – **ERANSA s. r. o., sídlo: Bernolákova 185/8, 065 03 Podolíneč, IČO: 47 387 785**, kontrola internetového obchodu www.doplňkyprestavbu.sk začatá dňa 06.07.2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov na základe zaslaného oznámenia o začatí kontroly a výzvy k doručeniu dokladov zo dňa 06.07.2021 a ukončená dňa 14.07.2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov spísaním inšpekčného záznamu a jeho zaslaním účastníkovi konania, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj č. P/0090/07/21 zo dňa 24.08.2021, ktorým bola podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov uložená peňažná pokuta vo výške **500,- EUR, slovom: päťsto eur**, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. b); § 4 ods. 2 písm. c) vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie § 3 ods. 1 písm. h); § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

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

správne konanie v časti porušenia povinnosti podľa **§ 4 ods. 2 písm. b)** (v časti neuvedenia názvu orgánu dozoru) a **§ 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 **§ 3 ods. 1 písm. h)** zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov podľa § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (Správny poriadok) **zastavuje**

a

účastníkovi konania: **ERANSA s. r. o.**

sídlo: **Bernolákova 185/8, 065 03 Podolíneč**

IČO: **47 387 785**

(ďalej len „účastník konania“)

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení účinnom v čase spáchania správneho deliktu (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3, keď uprel spotrebiteľovi právo na informácie tým, že ako predávajúci neposkytol spotrebiteľovi na svojej internetovej stránke www.doplňkyprestavbu.sk informáciu o obchodnom mene poskytovateľa služby, ak ide o právnickú osobu, označenie registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu, adresu orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 9 ods. 1 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 účinnom v čase spáchania správneho deliktu (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď vykonaným šetrením spotrebiteľského podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. 293/2021 bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy zo dňa 06.05.2021 a zo dňa 11.05.2021 všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a to na základe objednávky č. 211635 zo dňa 26.04.2021 odoslanej prostredníctvom elektronického obchodu www.doplňkyprestavbu.sk, ktorej predmetom boli výrobky - 1 x VENTS dvierka revízne kovové (DM600 mm x 800 mm) á 31,68 €/ks, 1 x VENTS ventilátor axiálny - 100 LDTHL á 35,65 € a 1 x VENTS ventilátor axiálny - 100 LDTL á 26,62 €; poštovné – 4,68 €, v celkovej hodnote 98,63,- EUR; uvedené bolo zistené pri výkone kontroly internetového obchodu www.doplňkyprestavbu.sk začatej dňa 06.07.2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov na základe zaslaného oznámenia o začatí kontroly a výzvy k doručeniu dokladov zo dňa 06.07.2021 a ukončenej dňa 14.07.2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov spísaním inšpekčného záznamu a jeho zaslaním účastníkovi konania, za čo mu

ukladá

podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. pokutu vo výške **300,00 €**, slovom tristo eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS - 00900721.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – ERANSA s. r. o. – peňažnú pokutu vo výške 500,- € pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b); § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. a pre porušenie povinnosti § 3 ods. 1 písm. h); § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z..

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole internetového obchodu www.doplňkyprestavbu.sk prevádzkovaného účastníkom konania, začatej dňa 06.07.2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov na základe zaslaného oznámenia o začatí kontroly a výzvy k doručeniu dokladov zo dňa 06.07.2021 a ukončenej dňa 14.07.2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov spísaním inšpekčného záznamu a jeho zaslaním účastníkovi konania, s cieľom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 293/2021, zistené, že účastník konania porušil zákaz upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z., konkrétne právo na informácie, porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľskej zmluve, porušil povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy a porušil povinnosť vrátiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, čím došlo k porušeniu § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.

Proti tomuto rozhodnutiu účastník konania podal 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 Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj č. P/0090/07/21 zo dňa 24.08.2021, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, odvolací orgán zistil dôvod na jeho zmenu. Odvolací orgán v prípade porušenia zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. zastavil konanie v časti porušenia zákazu upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 ods. 1 vo vzťahu k neposkytnutiu názvu orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha, a to z dôvodu, že v inšpekčnom zázname zo dňa 14.07.2021 sa konštatuje nasledovné „... na stránke je uvedené len: „Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj“, pričom v záväzných pokynoch inšpekčného záznamu rovnako nie je uvedená povinnosť kontrolovanej osoby zabezpečiť doplnenie názvu orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha. Odvolací orgán preveril uvedenú skutočnosť aj na stránke www.doplňkyprestavbu.sk, na ktorej je uvedený názov orgánu dozoru a to v rámci všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“). Ďalej odvolací orgán zastavil konanie v časti porušenia zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., ktorého sa mal účastník konania dopustiť tým, že na svojej internetovej stránke obchodu www.doplňkyprestavbu.sk v časti VOP „Čl. IV. Spotrebiteľské zmluvy a poučenie o práve odstúpiť od zmluvy“ uviedol bod 15 „*V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, zaväzuje sa Kupujúci uhradiť Predávajúcemu: a) hodnotu, o ktorú sa znížila hodnota tovaru v zmysle ust. § 457 Občianskeho zákonníka v skutočnej výške, b) náklady, ktoré vznikli Predávajúcemu v súvislosti s opravou tovaru a jeho uvedením do pôvodného stavu*“, čím mal uvádzať podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky. Odvolací orgán považuje odôvodnenie prvostupňového správneho orgánu v tejto časti za nedostatočné, obmedzujúce sa iba na uvedenie zákonných ustanovení a na konštatovanie, 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 zákona.*“ bez uvedenia, v čom prvostupňový správny orgán, vzhľadom na jazykové a obsahové znenie uvedeného bodu 15 čl. IV. VOP, vzhliadol neprijateľnú podmienku. Zo znenia predmetného čl. IV vyplýva, že v danom prípade sa zrejme jednalo o snahu účastníka konania o bližšie precizovanie ustanovenia § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého spotrebiteľ zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Právo spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb v súvislosti s odstúpením od zmluvy bolo zachované vzhľadom na dikciu čl. IV. bod 11 VOP. Odvolací orgán rovnako zastavil konanie v časti porušenia povinnosti podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z., ktorého sa mal účastník konania dopustiť tým, že na internetovej stránke www.doplňkyprestavbu.sk sa nenachádzal formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 cit. zákona a to z dôvodu, že uvedený formulár účastník konania poskytol a to v časti „Reklamácie“, konkrétne „Dokumenty na stiahnutie“, čoho dôkazom je formulár na odstúpenie od zmluvy zo dňa 11.05.2021 doložený podávateľom podnetu č. 293/2021, ako aj podklady vytlačené inšpektorom SOI (Reklamácie), ktoré sú súčasťou administratívneho spisu. V ďalšej časti výroku odvolací orgán precizoval skutočnosti týkajúce sa času začatia kontroly a miesta výkonu kontroly. Vykonaná zmena nezakladá dôvod na zbavenie sa zodpovednosti účastníka konania za porušenie zákona č. 250/2007 Z. z. a zákona č. 102/2014 Z. z. a nemá vplyv na zistený skutkový stav vo zvyšnej časti. Výška uloženej pokuty bola po zastavení konania v príslušnej časti znížená. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

Povinnosťou účastníka konania bolo neupierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. a bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe

zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; čo účastník konania porušil.

Pri kontrole všeobecných informačných povinností, ktoré je v zmysle § 4 ods. 1 písm. a), písm. d) a písm. e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. o elektronickom obchode poskytovateľ služieb povinný príjemcovi služieb na elektronickom zariadení poskytnúť, inšpektor SOI zistil, že účastník konania neposkytol spotrebiteľom na internetovej stránke www.doplňkyprestavbu.sk, ktorej je prevádzkovateľom, obchodné meno poskytovateľa služby, ak ide o právnickú osobu, označenie registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu a adresu orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha, čím spotrebiteľovi upieral jeho právo na informácie. Tým účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.

Na základe dokladov predložených spotrebiteľom a dokladov predložených účastníkom konania bolo kontrolou, začatou dňa 06.07.2021 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov na základe zaslaného oznámenia o začatí kontroly a výzvy k doručeniu dokladov zo dňa 06.07.2021 a ukončenou dňa 14.07.2021 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov spísaním inšpekčného záznamu a jeho zaslaním účastníkovi konania, s cieľom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 293/2021, zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy zo dňa 06.05.2021 (výrobky *1 x ventilátor axiálny 100 LDTHL á 35,65 € a 1 x ventilátor axiálny 100 LDTL á 26,62 €*) a zo dňa 11.05.2021 (výrobok *1 x dvierka revízne kovové (DM600 mm x 800 mm) á 31,68 €*), všetky platby, ktoré od neho prijal na základe objednávky č. OP-211071 (zmluvy uzavretej na diaľku) realizovanej prostredníctvom elektronického obchodu www.doplňkyprestavbu.sk zo dňa 24.04.2021, ktorej predmetom boli výrobky *-1 x dvierka revízne kovové (DM600 mm x 800 mm) á 31,68 €/ks, 1 x ventilátor axiálny 100 LDTHL á 35,65 € a 1 x ventilátor axiálny 100 LDTL á 26,62 €*. Spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy zo dňa 06.05.2021 a 11.05.2021 zaslal predávajúcemu uvedené výrobky prostredníctvom Slovenskej pošty, a. s. ako jednu zásielku pod č. EB286239759SK, ktorá bola preukázateľne doručená predávajúcemu dňa 17.05.2021. Dňa 02.06.2021 predávajúci vystavil dobropis na kúpnu cenu za výrobky, ktoré boli predmetom odstúpenia od zmluvy zo dňa 06.05.2021 v celkovej sume 62,27,- EUR; bez dopravy; pričom doložil potvrdenie banky o platbe. Dňa 11.08.2021 predávajúci vystavil dobropis na kúpnu cenu za výrobok, ktorý bol predmetom odstúpenia od zmluvy zo dňa 11.05.2021 a dopravu v celkovej sume 36,36,- EUR; bez doloženia potvrdenia o uskutočnenej platbe.

Z uvedeného vyplýva, že účastník konania do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, čím došlo k porušeniu § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., za ktoré zodpovedá účastník konania.

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

Vo svojom odvolaní účastník konania uvádza, že všetky upozornenia v čo najkratšom možnom čase odstránil a všetky chýbajúce údaje boli ihneď doplnené na stránku, pričom dodáva, že tieto údaje tam boli, len sa nezobrazovali, bola to chyba programátora, ktorý to neurobil zámerne, ale pri objednávke, alebo kontaktovaní mal spotrebiteľ všetky údaje v potvrdzovacích mailoch resp. na faktúre. Čo sa týka spotrebiteľa p. a jeho objednávky, storna, účastník uvádza, že obchod prebehol ako každý z jeho strany, kde zákazníkom venuje samostatnú pozornosť (o čom svedčia aj hodnotenia), až do chvíle, keď mu bol tovar vrátený. Časť tovaru bola v poriadku - bol vyplatený dobropis a časť (dvierka) bol poškodený tovar -

informoval spotrebiteľa, ktorý mu zasielal tovar, aby reklamoval zásielku na pošte. On mu napísal, že to má reklamovať účastník konania. Na pošte bol 2x, kde mu povedali, že to musí reklamovať odosielateľ. Viac v tejto veci sme nemohol urobiť, na čo spotrebiteľ sa obrátil na SOI za účelom nariadenia vyplatenia peňazí za vrátený poškodený tovar, čo účastník konania aj urobil. A vzniknutú škodu by mal vymáhať od spotrebiteľa resp. kuriéra. Čo v tomto prípade je nereálne, lebo spotrebiteľ to „poslal v poriadku“ a pošta „to nepoškodila“ kolobeh nevyhľadateľnosti práva.

Účastník konania žiada o prehodnotenie výšky sankcie voči jeho firme, ktorá odstránila všetky porušenia, chyby, vyplatila kupujúcemu kompletnú čiastku a utrpela škodu na tovare, poštovnom ..., ktorú musí uhradiť z vlastných zdrojov.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zrušenie rozhodnutia. Čo sa týka skutočností uvedených v odvolaní účastníka konania, odvolací orgán vyhodnotil tvrdenia účastníka konania ako právne irelevantné a subjektívne, ktoré ho nezabavujú zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania v časti správne právne posúdil ako rozporné so zákonom č. 250/2007 Z. z. a zákonom č. 102/2014 Z. z. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, prípadne oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektora SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania pre porušenie § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. a § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.

Vyššie popísaným konaním účastníka konania došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, čím bol znížený rozsah práv spotrebiteľa, ktoré mu garantuje zákon č. 250/2007 Z. z. a zákon č. 102/2014 Z. z.

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

Podľa § 4 ods. 1 zákona 22/2004 Z. z. *„Poskytovateľ služieb je povinný prijímcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť najmä tieto informácie:*

- a) názov, obchodné meno a sídlo poskytovateľa služieb, ak ide o právnickú osobu, alebo meno, priezvisko, miesto podnikania a adresu bydliska poskytovateľa služieb, ak ide o fyzickú osobu,*
- d) označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu,*
- e) názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.*

Podľa § 9 ods. 1 zákona 102/2014 Z. z. *„predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5.“*

Odvolací správny orgán sa zaoberal skutočnosťou, že zákon o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z.z. bol s účinnosťou od 01.07.2024 zrušený zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 108/2024 Z. z.“), ktorý nahradil doterajšiu právnu úpravu. Z uvedeného dôvodu odvolací správny orgán skúmal podmienky vedenia správneho konania, t. j. podľa akého znenia zákona má správny orgán konať a viesť správne konanie za správny delikt spáchaný do 30.06.2024.

Podľa § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z.: *„Dozor, dohľad alebo kontrola povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa predpisov účinných pred 1. júlom 2024 začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa zistené dozorom, dohľadom alebo kontrolou podľa prvej vety sa začnú a dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“*

Podľa § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z.: „Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“

Na základe uvedeného dospel odvolací správny orgán k záveru, že v danom prípade je potrebné postupovať podľa zákona č. 250/2007 Z. z. a zákona č. 102/2014 Z.z. účinného v čase spáchania správneho deliktu.

K tvrdeniu účastníka konania, že všetky upozornenia v čo najkratšom možnom čase odstránil a všetky chýbajúce údaje boli ihneď doplnené na stránku, pričom dodáva, že tieto údaje tam boli, len sa nezobrazovali, bola to chyba programátora, ktorý to neurobil zámerne, ale pri objednávke, alebo kontaktovaní mal spotrebiteľ všetky údaje v potvrdzovacích mailoch resp. na faktúre, odvolací orgán uvádza, že snahu účastníka o nápravu protiprávneho konania hodnotí pozitívne, avšak táto na posúdenie daného prípadu nemá vplyv, nakoľko v súlade s ustanovením § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“) 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 okolnosť, na základe ktorej by sa účastník konania dodatočným zosúladením skutkového stavu so stavom právnym zbavil svojej objektívnej zodpovednosti za protiprávne konanie.

Odvolací orgán v danej súvislosti dodáva, že účastník konania za zistené porušenie zákona č. 250/2007 Z. z. 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 inšpektorom 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. To znamená, že k porušeniu práv spotrebiteľov jednoznačne došlo už len skutočnosťou, že účastník konania si riadne nesplnil informačné povinnosti voči spotrebiteľom, čo taktiež môže mať za následok, že spotrebiteľ si svoje zákonom garantované práva neuplatnil. Zákon neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Odvolací správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie. 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 tiež uvádza, že je zákonnou povinnosťou predávajúceho konať vždy tak, aby nedochádzalo k porušovaniu zákona č. 250/2007 Z. z., zákona č. 102/2014 Z. z. a iných právnych predpisov. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa zistil podstatné skutočnosti dôležité pre rozhodnutie.

Odvolací orgán poukazuje aj na právny názor Najvyššieho súdu Slovenskej republiky vyjadrený v rozsudku z 29. januára 2015, sp. značka 8Sžf/111/2013, „ak ide o zodpovednosť fyzickej osoby podnikateľa za správny delikt, ide o objektívnu zodpovednosť a subjektívna stránka tohto deliktu v zákonoch nie je založená na báze zavinenia. Pre správny orgán je relevantná len existencia protiprávneho stavu, spôsobená činnosťou alebo nečinnosťou fyzickej osoby podnikateľa. Liberačné dôvody, pri preukázaní ktorých dochádza k redukcii, prípadne k zániku zodpovednosti fyzickej osoby podnikateľa za správny delikt, ktoré sa uplatnia vo výške sankcie alebo upustenia od jej uloženia, musia byť zakotvené vo všeobecnej rovine priamo v zákone, podľa ktorého sa uskutočňuje potrestanie za správny delikt správnym orgánom.“

Uvedený právny názor je možné analogicky aplikovať aj v prípade, ak ide objektívnu zodpovednosť právnickej osoby za správny delikt.

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 spočíva 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. Inšpektor spísal inšpekčný záznam z vykonanej kontroly, postupoval pri kontrole v súlade s platnými právnymi predpismi, vychádzal len z vlastných zistení, objektívne zistil a posúdil skutkový stav. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinností v zmysle vyššie uvedených ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. a zákona č. 102/2014 Z. z. Uvedené povinnosti vyplývajúce zo zákona č. 250/2007 Z. z. 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 ďalej uvádza, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania v prvom rade sankcionuje za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. a zákona č. 102/2014 Z. z. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon č. 250/2007 Z. z. 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 žiadosti účastníka konania o prehodnotenie výšky pokuty odvolací orgán uvádza, že sa snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citelná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citelná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zisteným

nedostatkom do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší dané právne predpisy, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrániť od porušovania obdobných povinností, ako v prípade účastníka konania. Vzhľadom na uvedené skutočnosti, s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania ako aj okolnosti daného prípadu (pravdepodobné poškodenie výrobku dopravcom), odvolací orgán považuje výšku uložennej pokuty po jej znížení, ktorá de facto predstavuje zákonné minimum v prípade nedodržania povinnosti pri porušení § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., za primeranú zisteným nedostatkom. Bližšie zdôvodnenie výšky uložennej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

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. b) zákona č. 250/2007 Z. z. a § 9 ods. 1 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.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. *„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. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. *„správneho deliktu sa dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 4 ods. 2, § 6 alebo § 9 ods. 1.“*

Podľa § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. *„orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa odseku 1 písm. a) pokutu od 300 do 16 500 eur.“*

Správny orgán v tejto súvislosti 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. Pri absencii výslovnej právnej úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle § 41 ods. 1 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon, v znení neskorších predpisov, podľa ktorého ak súd odsudzuje páchatel'a 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 postihnutelný správny delikt bude považovať ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Vzhľadom k uvedenému má správny orgán za to, že najprísnejšie postihnutelným správnym deliktom bude v danom prípade konanie, ktorým účastník konania porušil ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa, t.j. v danom prípade bola 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 zastáva názor, že v predmetnom prípade, vzhľadom na charakter predmetných nedostatkov a ich prípadný dopad na spotrebiteľa, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Odvolací orgán dodáva, že využitie uvedeného inštitútu má fakultatívny charakter.

Odvolací orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Z hľadiska charakteru, spôsobu protiprávneho konania a jeho následkov odvolací orgán prihliadol na skutočnosť, že účastník konania uprel spotrebiteľom právo na informácie tým, že na svojej internetovej stránke www.doplňkyprestavbu.sk neuviedol informáciu o obchodnom mene poskytovateľa služby, ak ide o právnickú osobu, označenie registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu, adresu orgánu dozoru, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha a nevrátil spotrebiteľovi v zákonom stanovenej lehote 14 – dní odo dňa doručenia tovaru 17.05.2021 všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, čím došlo k porušeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa, keď až dňa 02.06.2021 účastník konania vystavil dobropis na kúpnu cenu za výrobky, ktoré boli predmetom odstúpenia od zmluvy zo dňa 06.05.2021 v celkovej sume 62,27,- EUR; bez dopravy; pričom doložil potvrdenie banky o platbe a dňa 11.08.2021 účastník konania vystavil dobropis na kúpnu cenu za výrobok, ktorý bol predmetom odstúpenia od zmluvy zo dňa 11.05.2021 a dopravu v celkovej sume 36,36,- EUR; bez doloženia potvrdenia o uskutočnenej platbe.

Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru prihliadol na to, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky sankcie správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že účel právnych predpisov, poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia zákonných povinností splnený. 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. Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo taktiež prihliadnuté na skutočnosť, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán zohľadnil tiež skutočnosť, že spotrebiteľ ako kupujúci má právo na úplné a pravdivé poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. v nadväznosti na zákon č. 22/2004 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 uzavretím zmluvy na diaľku. Správny orgán vyhodnotil porušenie vyššie uvedených povinností zo strany účastníka konania ako závažné, keďže neboli riadne poskytnuté informácie o osobe predávajúceho a čiastočne o orgáne dozoru (adresa). Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že nebolo rešpektované právo spotrebiteľa na úplné informácie pred uzavretím zmluvy na diaľku.

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

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

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci na základe čoho podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku druhostupňový správny orgán napadnuté prvostupňové rozhodnutie mení tak, ako je uvedené vo výroku 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/0252/99/2023

Dňa: 28.04.2025

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 – **Tibor Kollárovič - Ti-Ko, miesto podnikania: Mierová 1059/28, 947 03 Hurbanovo, Bohatá, IČO: 40 527 697, právne zastúpený:, kontrola vykonaná dňa 17.07.2023 v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, Nitra za prítomnosti účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 352/2023, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj, č. P/0048/04/23 zo dňa 01.12.2023, 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti uložená peňažná pokuta vo výške **500,- EUR, slovom: päťsto eur**, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto**

r o z h o d o l :

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamietla a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj, č. P/0048/04/23 zo dňa 01.12.2023 **potvrdzuje.**

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Nitre pre Nitriansky kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Tibor Kollárovič - Ti-Ko – peňažnú pokutu vo výške 500,- EUR, pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 17.07.2023 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, Nitra, za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 352/2023 zistené, že účastník konania porušil zákaz upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, konkrétne porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na informácie a porušil povinnosť vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia.

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.*“

Preskúmaním veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo neupierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, konkrétne neupierať

spotrebiteľovi právo na informácie; vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; čo účastník konania porušil.

Dňa 17.07.2023 vykonali inšpektori SOI kontrolu v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, Nitra, za prítomnosti účastníka konania, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 352/2023 v zmysle ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“) a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“).

V čase kontroly dňa 17.07.2023 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 352/2023 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si u účastníka konania objednal montáž dverí a uloženie vinylovej podlahy v novostavbe rodinného domu v Nových Zámkoch. Podľa vyjadrenia účastníka konania, zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 17.07.2023, bola ústna objednávka vykonaná začiatkom mesiaca december 2022 a montáž dverí a uloženie vinylovej podlahy bolo vykonané v priebehu 2-3 týždňov v mesiaci december 2022, tzn. dielo nebolo zhotovené na počkanie. Zároveň účastník konania uviedol, že nemá žiadne písomné doklady, ktoré sa týkajú predmetnej objednávky, zhotovenia diela a vybavenia reklamácie. Z vyjadrenia spotrebiteľa vyplýva, že za vykonanú prácu vyplatil účastníkovi konania sumu v celkovej hodnote 1 765,- €. Listom zo dňa 17.03.2023 si spotrebiteľ uplatnil u účastníka konania reklamáciu. List s reklamáciou zaslaný prostredníctvom Slovenskej pošty dňa 17.03.2023 pod podacím číslom RF915853251SK bol účastníkovi konania doručený dňa 21.03.2023.

Spotrebiteľ vo svojom podnete uvádza, že na základe uplatnenej reklamácie sa účastník konania dostavil dňa 20.04.2023 a dňa 21.05.2023 na miesto vykonania služby, avšak reklamované nedostatky neodstránil. Podľa vyjadrenia účastníka konania, zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 17.07.2023, boli dvere osadené správne a predmetnú reklamáciu podlahy vybavil v júni 2023 demontovaním podlahy a so spotrebiteľom sa dohodol na finančnom odškodnení 500,- €, ktoré má vyplatiť v najbližších dňoch.

Prešetrením podnetu spotrebiteľa č. 352/2023 bolo v čase kontroly dňa 17.07.2023 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 Občianskeho zákonníka, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, napriek tomu, že dielo - montáž dverí a uloženie vinylovej podlahy, nebolo zhotovené na počkanie, čím účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Zároveň bolo v čase kontroly dňa 17.07.2023 prešetrením podnetu spotrebiteľa č. 352/2023 inšpektormi SOI zistené, že reklamácia, ktorú si spotrebiteľ uplatnil z dôvodu, že: „1/ Všetky Vami namontované dvere odstavajú a nepriliehajú po celej výške a šírke; 2/ Vinylová podlaha uložená v chodbe, v obývačke na prízemí, v izbe na poschodí sa pri krajoch pri stene dvíha a neprilieha o podložku, soklové lišty sú nalepené krivo“, a to listom zo dňa 17.03.2023, zaslaným účastníkovi konania prostredníctvom Slovenskej pošty dňa 17.03.2023 pod podacím číslom RF915853251SK a doručeným účastníkovi konania dňa 21.03.2023 (list zo dňa 17.03.2023 a poštový podací lístok zo dňa 17.03.2023 s podacím číslom RF915853251SK tvoria prílohu spotrebiteľského podnetu č. 352/2023), nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia. Keďže zákonom stanovenú lehotu účastník konania nedodrжал, zodpovedá za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

V podanom odvolaní účastník konania prostredníctvom svojho právneho zástupcu uvádza, že napadnuté rozhodnutie považuje za nezákonné a nepreskúmateľné. Účastník konania ďalej zastáva názor, že správnym orgánom uložená pokuta vo výške 500,- € je neprimerane vysoká a na uloženie pokuty v uvedenej výške neboli dané dôvody. Zistený nedostatok účastník konania odstránil, navyše ako kompenzáciu vrátil spotrebiteľovi sumu 500,- €. Ide pritom o prvé a menej závažné konanie účastníka konania, pričom v týchto prípadoch je možné aj upustiť od uloženia pokuty. S poukazom na vyššie uvedené účastník konania navrhuje nadriadenému správne orgánu, aby zrušil napadnuté rozhodnutie správneho orgánu prvého stupňa, nakoľko konanie správneho orgánu trpí takou vadou, ktorá zakladá nezákonnosť rozhodnutia. V prípade, ak nadriadený správny orgán nevzhliadne v konaní takú vadu, ktorá má za následok nezákonnosť napadnutého rozhodnutia, účastník konania navrhuje, aby s poukazom na zabezpečené dôkazy a s prihliadnutím na poľahčujúce okolnosti (prvé porušenie, okamžitá náprava a pod.), upustil od uloženia pokuty alebo uložil pokutu v sume 200,- €, nakoľko v prípade, ak by účastník konania musel uhradiť pokutu vo výške 500,- €, táto by bola pre jeho podnikanie likvidačná. Účastník konania zároveň navrhuje uloženú pokutu povoliť splácať v splátkach v sume po 50,- € mesačne.

Odvolací správny orgán sa v prvom rade zaoberal skutočnosťou, že zákon o ochrane spotrebiteľa bol s účinnosťou od 01.07.2024 zrušený zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 108/2024 Z. z.“), ktorý nahradil doterajšiu právnu úpravu. Z uvedeného dôvodu odvolací správny orgán skúmal podmienky vedenia správneho konania, t. j. podľa akého znenia zákona o ochrane spotrebiteľa má správny orgán konať a viesť správne konanie za správny delikt spáchaný do 30.06.2024.

Podľa § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z.: *„Dozor, dohľad alebo kontrola povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa predpisov účinných pred 1. júlom 2024 začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa zistené dozorom, dohľadom alebo kontrolou podľa prvej vety sa začnú a dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“*

Podľa § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z.: *„Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“*

Na základe uvedeného dospel odvolací správny orgán k záveru, že v danom prípade je potrebné postupovať podľa zákona o ochrane spotrebiteľa (pozn. zákona č. 250/2007 Z. z.) účinného do 30.06.2024.

K odvolaniu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu príslušajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zrušenie rozhodnutia a ani na prehodnotenie uloženej pokuty. Čo sa týka skutočností uvedených v odvolaní účastníka konania, odvolací orgán vyhodnotil tvrdenia účastníka konania ako právne bezpredmetné a subjektívne, ktoré ho nezbavujú zodpovednosti za kontrolou presne a spoľahlivo zistené porušenia zákona. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 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. 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 § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa: „Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.“

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

K námietke účastníka konania týkajúcej sa nezákonnosti a nepreskúmateľnosti napadnutého rozhodnutia odvolací orgán uvádza, že účastník konania svoje tvrdenia žiadnym spôsobom nezdôvodnil a nekonkretizoval, v čom má údajná nezákonnosť a nepreskúmateľnosť spočívať. V správnom konaní platí zásada, že účastník konania, ktorý namieta zákonnosť rozhodnutia správneho orgánu, musí svoje tvrdenia dostatočne konkretizovať a doložiť relevantnými právnymi alebo skutkovými argumentmi. Ak účastník konania iba stroho uvedie, že napadnuté rozhodnutie považuje za nezákonné a nepreskúmateľné, avšak nijakým spôsobom nešpecifikuje, v čom spočíva jeho nezákonnosť či nepreskúmateľnosť, takáto námietka nemôže byť právne relevantná a nie je možné na ňu prihliadať. Nezákonnosť rozhodnutia znamená jeho rozpor s právnymi predpismi, pričom účastník konania musí uviesť, s ktorými konkrétnymi ustanoveniami je rozhodnutie v rozpore a v čom tento rozpor spočíva. Nepreskúmateľnosť rozhodnutia sa týka situácií, keď rozhodnutie neobsahuje dostatočné odôvodnenie alebo je vnútorne rozporné, no aj v takom prípade je nevyhnutné uviesť konkrétne dôvody, prečo rozhodnutie nie je preskúmateľné. Podľa ustálenej judikatúry správnych súdov sa na všeobecné, nekonkrétne a ničím nepodložené námietky neprihliada, keďže neumožňujú správnomu orgánu ani súdu posúdiť ich opodstatnenosť. Správne konanie je založené na zásade procesnej aktivity účastníka konania, ktorý nesie dôkazné bremeno v súvislosti s uplatňovanými námietkami. Pokiaľ účastník konania nepreukáže, v čom konkrétne spočíva tvrdená nezákonnosť či nepreskúmateľnosť rozhodnutia, nie je dôvod na jeho zrušenie alebo zmenu len na základe všeobecného nesúhlasu s jeho obsahom. Vzhľadom na uvedené nemožno na takéto neurčité a nekonkrétne námietky prihliadať, pretože by to bolo v rozpore so zásadou právnej istoty a efektívnosti správneho konania.

K tvrdeniam účastníka konania, že zistený nedostatok odstránil, navyše ako kompenzáciu vrátil spotrebiteľovi sumu 500,- €, odvolací orgán uvádza, že tieto skutočnosti síce vníma pozitívne, avšak podotýka, že tieto 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. Skutočnosť, že účastník konania následne spotrebiteľovi vrátil sumu 500,- € ako kompenzáciu, nemá vplyv na zodpovednosť za správny delikt. Odstránenie nedostatkov po uplynutí zákonom stanovenej lehoty a až po zásahu kontrolného orgánu nemôže eliminovať samotné porušenie povinností. Právna úprava vyžaduje, aby účastník konania ako predávajúci/poskytovateľ služieb dodržiaval svoje povinnosti už v čase poskytovania služieb, nie až dodatočne, keď je na to upozornený kontrolným orgánom. 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.

K argumentom účastníka konania, že správnym orgánom uložená pokuta v sume 500,- € je neprimerane vysoká a na uloženie pokuty v uvedenej výške neboli dané dôvody, odvolací orgán uvádza, že pokuta uložená vo výške 500,- € nie je neprimerane vysoká, a to z viacerých dôvodov, ktoré vyplývajú z právnej úpravy ochrany spotrebiteľa, povahy zisteného porušenia a účelu ukladanej sankcie. V prvom rade je potrebné zdôrazniť, že účastník konania sa dopustil viacerých porušení zákona o ochrane spotrebiteľa, konkrétne tým, že nevydal spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky podľa § 632 Občianskeho zákonníka, čím mu uprel zákonom garantované právo na informácie. Zároveň tiež nevybavil reklamáciu v zákonom stanovenej lehote do 30 dní od jej uplatnenia, čím porušil § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa a poškodil spotrebiteľa. Tieto nedostatky boli zistené pri kontrole SOI a predstavujú objektívne porušenie právnych predpisov. Argument účastníka konania, že na uloženie pokuty neboli dané dôvody, tiež nie je opodstatnený. Odvolací orgán zároveň zdôrazňuje, že účastník konania samotné zistenie porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa žiadnym spôsobom nespochybnil a ani ho nerozporuje. Pri určovaní výšky pokuty správny orgán vychádzal zo závažnosti porušenia, jeho následkov a preventívneho účinku sankcie. Výška pokuty je primeraná aj vzhľadom na maximálne možné sankcie podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom bola uložená v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400 eur. Skutočnosť, že ide o prvé porušenie zákona zo strany účastníka konania, bola zohľadnená správnym orgánom pri určovaní výšky pokuty, avšak sama osebe neznamena, že správny orgán musí od sankcie upustiť. Uloženie pokuty je nevyhnutné na zabezpečenie preventívnej funkcie sankcie a na to, aby účastník konania v budúcnosti dodržiaval svoje povinnosti. Na záver možno konštatovať, že výška uloženej pokuty reflektuje všetky relevantné okolnosti prípadu, je primeraná charakteru porušenia a plní represívno-preventívnu funkciu správneho trestu.

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 správnomu orgánu, ktorý je oprávnený urobiť si o veci úsudok na základe aplikácie správneho uvažovania (§ 47 ods. 3 Správneho poriadku) a v súlade s aplikáciou zásady oficiality je oprávnený rozhodovať o tom, či správne konanie v danej veci

začne (o dispozícii s konaním). Je pritom viazaný zisteniami vyplývajúcimi z obsahu administratívneho spisu. Z jeho obsahu jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 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. V postupe správneho orgánu nevzhliadol odvolací orgán žiadnu nezákonnosť. 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 neznamena, 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 prejednávanej veci je podľa odvolacieho správneho orgánu nepochybne, 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 tiež uvádza, že z povinnej procesnej súčinnosti správneho orgánu a účastníka konania vyplýva, že správnomu orgánu nemožno vytýkať chybu konania, ak neprihliadol na skutočnosti jemu neznáme, ktoré podľa povahy veci mohol uviesť len účastník konania (a neuviedol) alebo na dôkazy, ktoré mohol navrhnúť len účastník konania a (v rozpore s § 34 ods. 3 Správneho poriadku) ich nenavrhoval. Nesplnenie zákonnej procesnej povinnosti podľa odseku 3 môže mať pre účastníka konania v zmysle Správneho poriadku nepriaznivé procesné dôsledky. Z uvedeného teda vyplýva, že ak má účastník konania dojem, že sa nedopustil zistených porušení zákona o ochrane spotrebiteľa, je jeho povinnosťou predložiť dôkazy na podporu svojich tvrdení, čo však účastník konania v žiadnom štádiu správneho konania neurobil, preto odvolací správny orgán nemôže odvolaniu účastníka konania vyhovieť.

Podľa odvolacieho správneho orgánu 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, 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.

Odvolací správny orgán v danej súvislosti dodáva, že zodpovednosť účastníka konania ako predávajúceho je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, tzn. že predávajúci za porušenie zákona zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť). Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Zistené porušenie povinnosti predávajúceho vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa je iným správnym deliktom kontrolovanej osoby (nie priestupkom), kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Bolo predovšetkým povinnosťou účastníka konania prijať také opatrenia, aby nedochádzalo k porušovaniu povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov. Odvolací orgán je toho názoru, že účastník

konania je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie, rovnako aj zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby sa riadili zákonom pri výkone svojej činnosti. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinností nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za tieto porušenia. Je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie. Odvolací 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.

V tejto súvislosti odvolací orgán poukazuje aj 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.“*

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

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 17.07.2023.

Účastník konania v odvolaní uvádza, že v prípade, ak nadriadený správny orgán nevzhliadne v konaní takú vadu, ktorá má za následok nezákonnosť napadnutého rozhodnutia, upustí od uloženia pokuty alebo uloží pokutu v sume 200,- €, nakoľko v prípade, ak by účastník konania musel uhradiť pokutu vo výške 500,- €, táto by bola pre jeho podnikanie likvidačná.

Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zníženie výšky postihu, resp. na zrušenie uloženej sankcie. Odvolací orgán zastáva názor, že pokuta bola uložená v rámci stanovených kritérií, v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400 eur. V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje charakter a povahu zistených nedostatkov. Správny orgán prvého stupňa riadne odôvodnil ako zákonnosť, tak aj výšku uloženej pokuty s prihliadnutím na proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute. Odvolací správny orgán vychádzal pri určení výšky pokuty z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 a § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací správny orgán hodnotil dôkazy z hľadiska ich závažnosti (dôležitosti), zákonnosti a pravdivosti pre rozhodnutie. Odvolací správny 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 správny orgán poznamenáva, že správny orgán prvého stupňa uviedol v odôvodnení rozhodnutia všetky podstatné výsledky vykonaných dôkazov, a to vo vzájomných súvislostiach. Odvolací správny 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 správny 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 budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom von – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobných povinností, ako v prípade účastníka konania. Vzhľadom na uvedené skutočnosti, s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zisteným nedostatkom. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

K žiadosti účastníka konania o splácanie uloženej pokuty v splátkach v sume po 50,- € mesačne, 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.

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 § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 a § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Odvolací orgán uvádza, že v predmetnom prípade, vzhľadom na charakter predmetných nedostatkov a ich 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.

Odvolací orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil, že závažnosť protiprávneho konania účastníka konania nie je nepatrná, nakoľko účastník konania porušil zákaz upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, t. j. právo spotrebiteľa na informácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán podotýka, že pod riadnym poskytnutím služby sa rozumie činnosť predávajúceho v súlade so zmluvne dohodnutými podmienkami alebo v súlade so zákonnými podmienkami. Odvolací orgán taktiež prihliadol na skutočnosť, že účastník konania mal vzhľadom na charakter služby rešpektovať úpravu vyplývajúcu z ustanovenia § 632 Občianskeho zákonníka. Písomné vyhotovenie objednávky obsahuje všetky dôležité údaje potrebné pre spotrebiteľa, o ktoré sa spotrebiteľ môže oprieť v prípade sporov s predávajúcim pri vyhotovovaní diela, ale aj následne v štádiu uplatňovania si zodpovednosti voči predávajúcemu za kvalitu diela. Nesplnenie tejto povinnosti zhotoviteľa môže na škodu objednávateľa spôsobiť jeho dôkaznú núdzu. Je potrebné vziať do úvahy, že predmetné potvrdenie musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia. V nadväznosti na uvedené potvrdenie má spotrebiteľ k dispozícii relevantné informácie, ktoré je možné využiť za účelom svojej ochrany v ďalšom konaní, či už z hľadiska kontroly rozsahu prác, výšky ceny alebo z hľadiska posúdenia, či je dielo vykonané včas. Je potrebné vziať taktiež do úvahy, že spotrebiteľ je laikom v danej oblasti, t. j. nie je od neho možné očakávať, že bude vedieť okamžite reagovať a uvedené potvrdenie mu umožní zvážiť ďalší postup, napr. aj z hľadiska odstúpenia od zmluvy.

Pri určovaní výšky sankcie vzal odvolací správny orgán do úvahy aj skutočnosť, že nesplnením si povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práva spotrebiteľa

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 nedodrжал zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a maril to, čo bolo zákonom sledované, t. j. poskytnúť ochranu spotrebiteľovi, a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

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 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 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 odvolanie odvolací orgán zamietá ako nedôvodné.

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00480423.

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.