

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/0121/99/2024

Dňa: 06.08.2025

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 – **COOP Jednota Nové Zámky, spotrebné družstvo, sídlo: Hlavné nám. 6, 940 49 Nové Zámky, IČO: 00 168 882, právne zastúpený: Nagy & Nagy s.r.o., advokátska kancelária, sídlo: Kukučínova 8, 940 02 Nové Zámky, IČO: 53 582 268**, kontrola vykonaná dňa 16.02.2024 v prevádzkarni COOP Jednota, Senčianska 87/55, Podhájska, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj, č. P/0004/04/24 zo dňa 23.05.2024, 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti uložená peňažná pokuta vo výške **700,- EUR, slovom: sedemsto eur**, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov 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/0004/04/24 zo dňa 23.05.2024 **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 – COOP Jednota Nové Zámky, spotrebné družstvo – peňažnú pokutu vo výške 700,- €, pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 16.02.2024 v prevádzkarni COOP Jednota, Senčianska 87/55, Podhájska zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky.

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 bolo nepoužívať nekalé obchodné praktiky; čo účastník konania porušil.

Dňa 16.02.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v prevádzkarni COOP Jednota, Senčianska 87/55, Podhájska, zameranú na dodržiavanie podmienok akcie a rozsahu akciového sortimentu platného akciového letáka v zmysle ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov

v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“).

V čase kontroly dňa 16.02.2024 bol vo vyššie uvedenej prevádzkarni vykonaný kontrolný nákup účtovaný v celkovej hodnote 10,25 €, do ktorého bol zakúpený aj výrobok – 1 ks čokoládová tyčinka DELI 35 g, ktorý bol účtovaný v hodnote 0,59 €, napriek tomu, že predmetný výrobok bol na cenovke označený predajnou cenou 0,39 €. Zároveň sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzali ďalšie 2 druhy výrobkov, u ktorých bola predajná cena uvedená na cenovke nižšia, než aká bola cena evidovaná v cenovej evidencii, pričom išlo o nasledovné druhy výrobkov – NIVEA MEN pena na holenie 200 ml, u ktorého bola na cenovke uvedená predajná cena vo výške 4,59 €, avšak predajná cena evidovaná v cenovej evidencii bola vo výške 5,29 € a DOVE DEO original sprej 150 ml, u ktorého bola na cenovke uvedená predajná cena vo výške 2,99 €, avšak predajná cena evidovaná v cenovej evidencii bola vo výške 4,49 €, čím účastník konania ako predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky formou klamlivého konania vo vzťahu k cene, ktoré bolo spôsobilé viesť spotrebiteľa do omylu a mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí o obchodnej transakcii rozhodnutie, ktoré by inak neurobil. Uvedené konanie účastníka konania ako predávajúceho je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa.

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

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

V odvolaní účastník konania prostredníctvom svojho právneho zástupcu uvádza, že z kontroly vykonanej dňa 16.02.2024 bol vyhotovený inšpekčný záznam, podľa ktorého iné nedostatky správny orgán nezistil, pričom nedostatky zistené pri troch výrobkoch boli ihneď odstránené vedúcou prevádzkarne p. I. B., ktorá predmetnú skutočnosť uviedla aj vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu nasledovne: „*Cenovky som počas kontroly odstránila a doplnila správne.*“ Účastník konania ďalej podotýka, že po obdržaní Oznámenia o začatí správneho konania zo dňa 26.04.2024 zaslal prvostupňovému správneho orgánu svoje vyjadrenie zo dňa 02.05.2024, v ktorom uviedol, že zistené nedostatky neboli zapríčinené úmyselne, ale boli tu objektívne dôvody, nakoľko v predmetnej prevádzkarni bola v tom čase vysoká chorobnosť personálu, a preto ostávajúci zamestnanci časovo nestihli výmenu predmetných cenoviek. Ďalej účastník konania uviedol, že vykonal opätovné preškolenie všetkých zodpovedných pracovníkov, hlavne vedenia predmetnej prevádzkarne, na dodržiavanie príslušných právnych predpisov súvisiacich s ochranou spotrebiteľa. Účastník konania zastáva názor, že správny orgán prvého stupňa nepostupoval v danom prípade správne, keď vydal napadnuté rozhodnutie, nakoľko v predmetnom prejednávacom prípade ide o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom na základe uvedeného mal účastníka konania pred rozhodnutím o uložení pokuty vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Účastník konania tiež poznamenáva, že ihneď odstránil nedostatky a vykonal aj opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Na základe uvedených skutočností účastník konania žiada správny orgán prvého stupňa, aby o odvolaní rozhodol sám a tomuto odvolaniu v súlade s ust. § 57 ods. 1 Správneho poriadku v rámci autoremedúry v plnom rozsahu vyhovel a predmetné napadnuté rozhodnutie zrušil. V prípade, ak prvostupňový správny orgán o tomto odvolaní sám nerozhodne a predloží ho odvolaciemu orgánu, tak účastník konania žiada odvolací orgán, aby napadnuté rozhodnutie Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, č. P/0004/04/24 zo dňa 23.05.2024 v súlade s ust. § 59 ods. 3 Správneho poriadku zrušil a vec vrátil správneho orgánu prvého stupňa na ďalšie konanie.

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 prislúchajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zrušenie rozhodnutia a ani na prehodnotenie výšky uloženej pokuty. Čo sa týka skutočností uvedených v odvolaní účastníka konania, odvolací orgán vyhodnotil tvrdenia účastníka konania ako právne irelevantné a subjektívne, ktoré ho nezbavujú zodpovednosti za kontrolou presne a spoľahlivo zistené porušenie zákona. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa. Zároveň po preskúmaní obsahu napadnutého rozhodnutia odvolací orgán zistil, že správny orgán prvého stupňa sa dostatočným spôsobom vyrovnal s tvrdeniami účastníka konania, ktoré vyplývali z obsahu daného administratívneho spisu.

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

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

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

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

Podľa § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa: „*Obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody.*“

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, k osobe prítomnej pri kontrole sa správali nepredpojatá a korektne. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa. Uvedenú povinnosť vyplývajúcu zo zákona o ochrane spotrebiteľa viaže citovaný zákon na predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) cit. zákona účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe objektívnej zodpovednosti.

K tvrdeniam účastníka konania, že zistené nedostatky neboli zapríčinené úmyselne, ale boli tu objektívne dôvody, nakoľko v predmetnej prevádzkarni bola v tom čase vysoká chorobnosť personálu, a preto ostávajúci zamestnanci časovo nestihli výmenu predmetných cenoviek, a že pri predmetnej kontrole nebol zistený žiadny iný nedostatok, odvolací orgán uvádza, že ich považuje za právne bezpredmetné a nespochybňujúce zistený skutkový stav. 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 povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie. Predávajúci je povinný zabezpečiť súlad medzi cenou uvedenou na cenovke alebo inom označení a cenou účtovanou (evidovanou) v pokladničnom systéme za každých okolností. Je tiež jeho povinnosťou zabezpečiť dostatočné personálne a organizačné kapacity na plnenie si zákonných povinností, vrátane správneho a včasného označovania cien a ich aktualizácie v systéme. 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. Vzhľadom na uvedené považuje odvolací orgán úvahy účastníka konania prezentované v tejto časti odvolania za bezpredmetné.

V tejto súvislosti odvolací orgán poukazuje na právny názor Najvyššieho súdu Slovenskej republiky, vyjadrený v rozsudku sp. zn. 8Sžf/111/2013 z 29. januára 2015: „*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 vykonal opätovné preškolenie všetkých zodpovedných pracovníkov, hlavne vedenia predmetnej prevádzkarne, na dodržiavanie príslušných právnych predpisov súvisiacich s ochranou spotrebiteľa, a že zistené nedostatky, týkajúce sa nesprávneho účtovania, resp. nesprávnej evidencie cien u troch druhov výrobkov (čokoládová tyčinka DELI, NIVEA MEN pena na holenie, DOVE DEO original sprej), boli ihneď počas kontroly odstránené vedúcou prevádzkarne, čo je zaznamenané aj v inšpekčnom zázname, odvolací orgán uvádza, že tieto skutočnosti síce vníma pozitívne, avšak 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. 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. Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku a počas vykonávania svojej podnikateľskej činnosti. Skutočnosť, že nesprávne cenovky boli odstránené a nahradené správnymi počas kontroly, ako aj následné preškolenie zamestnancov, sú síce pozitívnymi krokmi svedčiacimi o snahe predchádzať podobným pochybeniam v budúcnosti, avšak nemajú vplyv na existenciu porušenia zákona, ku ktorému došlo pred kontrolou a v čase kontroly. K porušeniu zákazu používania nekalých obchodných praktík došlo v momente, keď bola spotrebiteľovi (v prípade kontrolného nákupu výrobku - čokoládová tyčinka DELI) účtovaná iná, vyššia cena, než aká bola uvedená na cenovke, a tiež v momente, keď boli ďalšie dva výrobky (NIVEA MEN pena na holenie, DOVE DEO original sprej) ponúkané spotrebiteľom za cenu uvedenú na cenovke, ktorá bola nižšia než cena evidovaná v systéme, čo bolo spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu a ovplyvniť jeho ekonomické správanie. Nápravné opatrenia prijaté až *ex post*, teda po zistení porušenia, neodstraňujú protiprávnosť konania, ktoré už nastalo. Odvolací orgán podotýka, že tieto skutočnosti boli zohľadnené správnym orgánom prvého stupňa ako poľahčujúce okolnosti pri určovaní výšky sankcie v rámci zákonného rozpätia.

K námietke účastníka konania, že správny orgán prvého stupňa nepostupoval v danom prípade správne, keď vydal napadnuté rozhodnutie, nakoľko v predmetnom prejednávacom prípade ide o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom na základe uvedeného mal účastníka konania pred rozhodnutím o uložení pokuty vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania, odvolací správny orgán uvádza, že sa s touto námietkou nemožno stotožniť. Používanie nekalých obchodných praktík formou klamlivého konania vo vzťahu k cene, najmä ak sa týka viacerých (v tomto prípade troch) druhov výrobkov, nemožno považovať za menej závažné porušenie povinnosti. Správne označenie ceny a súlad medzi komunikovanou a účtovanou cenou je základným prvkom férového vzťahu so spotrebiteľom a jeho porušenie priamo zasahuje do ekonomických záujmov spotrebiteľa

a narúša jeho dôveru. Aj keď rozdiel v cene nemusí byť vždy vysoký, princíp správneho účtovania je podstatný. Zistenie nezrovnalostí u troch rôznych položiek môže indikovať systémový nedostatok v procese cenotvorby alebo kontroly u predávajúceho. Preto konanie účastníka konania nespĺňa atribúty menej závažného porušenia povinnosti, pri ktorom by bolo možné upustiť od uloženia pokuty a postupovať len formou výzvy podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán bol preto oprávnený, a vzhľadom na povahu porušenia aj povinný, za zistený správny delikt uložiť sankciu, pričom jej výšku stanovil s prihliadnutím na všetky okolnosti prípadu a všetky kritériá určené zákonom.

Na základe uvedeného sú odvolacie dôvody účastníka konania nedôvodné. Porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa bolo v konaní riadne preukázané, zodpovednosť účastníka konania je objektívna a argumentácia prevádzkovými dôvodmi či následnou nápravou nemôže viesť k záveru o neexistencii deliktu alebo k povinnosti aplikovať postup podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Postup správneho orgánu pri uložení pokuty bol v súlade so zákonom.

Odvolací orgán taktiež poukazuje na ustanovenie § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie. Z uvedeného podľa odvolacieho orgánu jednoznačne vyplýva, že nekalé obchodné praktiky sú zakázané aj pred vykonaním obchodnej transakcie. Odvolací orgán uvádza, že pre určenie nekalosti obchodnej praktiky predávajúceho nie je určujúce, či došlo k vzniku obchodnej transakcie, ale skutočnosť, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu, alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene, čo bolo v predmetnom prípade preukázané. Odvolací orgán tiež poznamenáva, že predmetná nekalá obchodná praktika mohla narušiť ekonomické správanie spotrebiteľa. Použitím nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého konania došlo k zníženiu zákonom garantovanej právnej ochrany spotrebiteľa. Odvolací správny orgán v tejto súvislosti podotýka, že informácie o cene výrobku majú pre spotrebiteľa zásadný význam, nakoľko aj na základe nich sa rozhoduje, či predmetný výrobok kúpi. Nesprávne poskytnuté informácie o výrobku, v tomto prípade o jeho cene, vyvolávajú mylný dojem, na základe ktorého spotrebiteľ uskutoční svoje rozhodnutie o kúpe, ktoré by inak neurobil.

Odvolací správny orgán zastáva názor, že pri posúdení uvedeného prípadu bolo potrebné zohľadniť oblasť, v ktorej došlo k vytýkanému konaniu, úroveň odbornej starostlivosti požadovanej v oblasti, v ktorej pôsobí účastník konania, ako aj úroveň informovanosti, vedomostí a obozretnosti priemerného spotrebiteľa. Taktiež bolo potrebné zohľadniť ďalšie okolnosti a špecifiká prípadu, a to vo vzájomnej súvislosti tak, aby bolo možné dospieť k jednoznačnému záveru, či konanie vykazovalo znaky nekalosti vo vzťahu k spotrebiteľom. U účastníka konania sa vzhľadom na predmet a obsah vykonávanej podnikateľskej činnosti predpokladá, že disponuje profesionálnymi skúsenosťami, vo vzťahu k spotrebiteľom rešpektuje právnu reguláciu záväzkovo právnych vzťahov, ako aj ochranu poskytnutú ďalšími normami spotrebiteľského práva. Vo vzťahu k pojmu priemerný spotrebiteľ odvolací správny orgán podporne poukazuje na bod 18 Preambuly k Smernici EP a Rady 2005/29/ES, v zmysle ktorého „vzala táto smernica za kritérium priemerného spotrebiteľa, ktorý je v rozumnej miere dobre informovaný, vnímavý a obozretný, pri zohľadnení sociálnych, kultúrnych a jazykových faktorov“, ktorý sa ďalej opiera o rozhodovaciu činnosť Európskeho súdneho dvora (napr. C-210/96, C-220/98). Hoci je uvedený pojem založený na zásade proporcionality s cieľom dosiahnuť správnu rovnováhu medzi potrebou chrániť spotrebiteľov a podporou voľného obchodu na konkurenčnom trhu, spotrebiteľ v predmetnom prípade vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s účastníkom konania (vzhľadom na jeho skúsenosti a znalosť problematiky). Odvolací správny orgán má za to, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom je vážnym zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. Takéto konanie je podľa odvolacieho orgánu o to závažnejšie, že jeho dôsledkom je porušenie ekonomického záujmu spotrebiteľa. Odvolací orgán má teda za to, že účel zákona stanovujúci

predmetný zákaz nekalých obchodných praktík, sledujúci posilnenie dôvery spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho naplnený.

Odvolací orgán poznamenáva, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania sankcionuje za porušenie 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 správny orgán poznamenáva, že v danom konaní správny orgán spoľahlivo zistil skutkový stav a pri vydávaní rozhodnutia postupoval v súlade s § 46 Správneho poriadku, v zmysle ktorého rozhodnutie musí byť v súlade so zákonmi a ostatnými právnymi predpismi, musí ho vydať orgán na to príslušný, musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného skutkového stavu a musí obsahovať predpísané náležitosti; v súlade s § 47 ods. 2 cit. zákona, nakoľko výrok obsahuje náležitosti predpokladané zákonom vrátane opisu skutku a určenia miesta a času zistenia nedostatku, ktoré zabezpečujú nezameniteľnosť skutku s iným skutkom. Odvolací správny orgán taktiež uvádza, že právne posúdenie zisteného skutkového stavu patrí správne mu orgánu, ktorý je oprávnený urobiť si o veci úsudok na základe aplikácie správneho uváženia a v súlade s aplikáciou zásady oficiality je oprávnený rozhodovať o tom, či správne konanie v danej veci začne (o dispozícii s konaním). Je pritom viazaný zisteniami vyplývajúcimi z obsahu administratívneho spisu. Z jeho obsahu jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil zákaz vyplývajúci z § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, a teda správny orgán konal plne v súlade so zákonom, keď prihliadnuc na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, rozhodol o uložení pokuty za zistené porušenie zákona. K uvedenému ešte odvolací správny orgán poznamenáva, že Správny poriadok zakotvuje povinnosť správneho orgánu v odôvodnení reagovať na návrhy, námietky a vyjadrenia účastníka konania k podkladu rozhodnutia. Právo na odôvodnenie rozhodnutia však neznamená, že správny orgán je povinný dať na každý argument účastníka konania podrobnú odpoveď. Splnenie zákonnej povinnosti správneho orgánu odôvodniť svoje rozhodnutie sa preto vždy posudzuje so zreteľom na konkrétny prípad. V predmetnej veci je podľa odvolacieho správneho orgánu nepochybné, že prvostupňový správny orgán vydal rozhodnutie na základe zákonom povolenej voľnej úvahy. Správna úvaha, resp. voľná úvaha správneho orgánu vyjadruje určitý stupeň voľnosti rozhodovania správneho orgánu, ktoré mu umožňuje v medziach zákona prijať také rozhodnutie, aké uzná za najvhodnejšie, a to s prihliadnutím na konkrétne okolnosti veci. V danom prípade možno hovoriť aj o právomoci voľnej úvahy – diskrečná právomoc, na základe ktorej má správny orgán istý stupeň slobody pri prijímaní rozhodnutia, pričom si môže vybrať z viacerých právne prijateľných rozhodnutí jedno, ktoré pokladá za najvhodnejšie. Na základe tohto zákonného zmocnenia, bolo podľa odvolacieho orgánu rozhodnutie vydané na základe zákonom povolenej správnej úvahy.

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

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur, ak 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 16.02.2024.

Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že zohľadnil všetky kritériá určené zákonom pri ukladaní výšky pokuty, avšak po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zníženie výšky postihu, resp. na zrušenie uloženej sankcie. Odvolací orgán zastáva názor, že pokuta bola uložená v rámci stanovených kritérií, v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400 eur. V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje charakter a povahu zistených nedostatkov. Správny orgán prvého stupňa riadne odôvodnil ako zákonnosť, tak aj výšku uloženej sankcie s prihliadnutím na proporionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute. Odvolací správny orgán vychádzal pri určení výšky pokuty z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací správny orgán hodnotil dôkazy z hľadiska ich závažnosti (dôležitosti), zákonnosti a pravdivosti pre rozhodnutie. Odvolací orgán zároveň uvádza, že keďže zákon neurčuje záväzným spôsobom prípustnosť konkrétnych dôkazných prostriedkov a ich dôkaznú silu, záleží na samom správnom orgáne, akú dôkaznú silu dôkazu v konkrétnom konaní prisúdi, keďže správne konanie je ovládané tzv. zásadou voľného hodnotenia dôkazov. Odvolací orgán sa snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Na druhej strane je zo zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne, pričom táto požiadavka platí aj pre ukládanie sankcií. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zisteným nedostatkom do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom vonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Vzhľadom na uvedené skutočnosti, s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zisteným nedostatkom. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

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 povinnosti 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 povinnosti zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Odvolací orgán opakovane uvádza, že v predmetnom prípade, vzhľadom na charakter predmetných nedostatkov a ich prípadný dopad na spotrebiteľa, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Odvolací orgán dodáva, že využitie uvedeného inštitútu má fakultatívny charakter.

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

Pri určovaní výšky sankcie vzal odvolací správny orgán do úvahy, že účel právnych predpisov upravujúcich ochranu spotrebiteľa, nebol z dôvodov porušenia povinnosti účastníka konania splnený. Používať klamlivé konanie považuje odvolací orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa. V súvislosti so zistenou nekalou obchodnou praktikou správny orgán zohľadnil jej použitie v štádiu pred samotnou kúpou výrobkov, a teda pred uzatváraním kúpnej zmluvy. Spotrebiteľ sa pri nákupe orientuje najmä na svoj osobitný prospech. Odvolací orgán má teda za to, že informácia o cene uvedená na cenovkách v prevádzkarni pre spotrebiteľov musí byť pravdivá a predovšetkým musí byť rovnaká ako v cenovej evidencii. Nešlo o ojedinelý omyl, ale o zistenie nesúladu cien u troch rôznych druhov výrobkov (čokoládová tyčinka DELI, NIVEA MEN pena na holenie, DOVE DEO original sprej). Táto skutočnosť nasvedčuje možným systémovým nedostatkom v procese označovania cien alebo aktualizácie cenovej evidencie v pokladničnom systéme u predávajúceho. Odvolací orgán zároveň uvádza, že zistené cenové rozdiely neboli zanedbateľné. Pri výrobku - čokoládová tyčinka DELI išlo o rozdiel 0,20 € v neprospech spotrebiteľa (účtovaných 0,59 € namiesto 0,39 €), pri výrobku - NIVEA MEN pena na holenie išlo o rozdiel 0,70 € v neprospech spotrebiteľa (evidovaných 5,29 € namiesto 4,59 € na cenovke) a pri výrobku - DOVE DEO original sprej išlo o rozdiel až 1,50 € v neprospech spotrebiteľa (evidovaných 4,49 € namiesto 2,99 € na cenovke). Takéto rozdiely výrazne

prekračujú mieru akceptovateľnej drobnej chyby. Súčasne odvolací orgán uvádza, že v danom vzťahu je spotrebiteľ laikom, a práve predávajúci je tým subjektom, ktorý má konať s odbornou starostlivosťou, nakoľko ide o jeho predmet podnikania a má dbať na riadne plnenie si povinností.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu používať nekalé obchodné praktiky zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože uvádza do omylu, alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene. V predmetnom prípade bolo jednoznačne preukázané, že účastník konania svojím konaním mohol ovplyvniť rozhodnutie spotrebiteľov, nakoľko obchodná transakcia sa môže považovať za nekalú nielen vtedy, ak je spôsobilá zapríčiniť, že spotrebiteľ si kúpi alebo nekúpi produkt, ale aj vtedy, ak je spôsobilá zapríčiniť, že spotrebiteľ napríklad navštívi obchod, alebo strávi viac času na internete rezerváciami alebo sa rozhodne nezmeniť poskytovateľa služby. Pre určenie nekalých obchodných praktík nie je podstatné, či skutočne došlo k narušeniu ekonomického správania spotrebiteľa, (t. j. jeho rozhodnutia o obchodnej transakcii). Vyžaduje sa predovšetkým posúdenie toho, či je obchodná praktika „spôsobilá“, (tzn. či môže) mať takýto vplyv na priemerného spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán tiež na skutočnosť, že klamlivým informovaním o cene výrobku, bol spotrebiteľ informovaný na cenovke o nižšej cene, než aká bola cena predmetných výrobkov (čokoládová tyčinka DELI, NIVEA MEN pena na holenie, DOVE DEO original sprej) uvedená v elektronickej registračnej pokladnici, t. j. v cenovej evidencii. Uvedeným konaním účastníka konania boli porušené základné práva spotrebiteľa na informácie. Cena výrobku predstavuje z pohľadu ekonomickej výhodnosti potenciálnej kúpy nepochybne relevantné kritérium, ktoré spotrebiteľ zohľadňuje pri svojom rozhodovaní. Účastník konania uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobku na cenovke a v cenovej evidencii, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Klamlivým konaním došlo zo strany účastníka konania k zneužívaniu silnejšieho postavenia vo vzťahu k spotrebiteľovi a zároveň došlo aj k zhoršeniu právnej ochrany spotrebiteľa. Odvolací orgán má za to, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania nekalých obchodných praktík, ktoré účastník konania svojím konaním porušil. Predmetné konanie je o to závažnejšie, keď aj v jeho dôsledku dochádza k porušeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa.

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

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 zákonnej povinnosti účastníka konania s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si účastník konania nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

účastník konania ako predávajúci, je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistené nedostatky.

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

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 charakter konania, rozsah zisteného porušenia povinnosti, ako aj následky pre spotrebiteľa nesplnením si vyššie uvedenej povinnosti 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 zamietla ako nedôvodné.

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00040424.

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

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

Číslo : SK/0196/99/2023

Dňa : 14.08.2025

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 – **DASING spol. s r.o., sídlo: Veľké Rovné 342, 013 62 Veľké Rovné, IČO: 31 564 038**, kontrola začatá dňa 16.05.2023 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina spísaním Výzvy na doručenie dokladov zo dňa 16.05.2023, ktorá pokračovala dňa 29.05.2023 na správnom orgáne spísaním Opätovnej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 29.05.2023 a bola ukončená dňa 14.06.2023 v prevádzkarni účastníka konania **DASING NÁBYTOK**, Kollárova 1225, Bytča spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 14.06.2023, zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. P-318/2023, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, č. P/0036/05/2023 zo dňa 19.09.2023, 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti uložená peňažná pokuta vo výške **330,- EUR, slovom: tristotridsať eur**, pre porušenie § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení účinnom v čase porušenia povinnosti, podľa ustanovenia § 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 povinností podľa **§ 18 ods. 9 a § 18 ods. 10** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení účinnom v čase porušenia povinnosti podľa ustanovenia § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov **z a s t a v u j e**

a

účastníkovi konania: DASING spol. s r.o., sídlo: Veľké Rovné 342, 013 62 Veľké Rovné, IČO: 31 564 038, kontrola začatá dňa 16.05.2023 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina spísaním Výzvy na doručenie dokladov zo dňa 16.05.2023, ktorá pokračovala dňa 29.05.2023 na správnom orgáne spísaním Opätovnej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 29.05.2023 a bola ukončená dňa 14.06.2023 v prevádzkarni účastníka konania **DASING NÁBYTOK**, Kollárova 1225, Bytča spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 14.06.2023, zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. P-318/2023,

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 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**, v zmysle ktorého je predávajúci povinný po určení spôsobu vybavenia reklamácie, vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď vyššie uvedenou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci reklamáciu výrobku - *sedacia súprava PENNY ROH* á 1 099,- €/ks, (kúpa bola uskutočnená dňa 14.12.2021 vo vyššie uvedenej prevádzkarni predávajúceho a zmluvný

vzťah bol preukázaný dodacím listom k faktúre č. 0117064 zo dňa 14.12.2021), uplatnenú spotrebiteľom dňa 12.12.2022 prostredníctvom e-mailu (na e-mailovú adresu predávajúceho dasing@pobox.sk) na vadu: „... zasielam fotodokumentáciu k reklamácií sedacej súpravy Penny roh. SEDACIA súprava sa nedá využívať na spanie nakoľko spiaca časť je nefunkčná. A taktiež aj sedenie je nekomfortne. Poprosím o doriešenie reklamácie.“ (s vystavením reklamačného formulára č. 951122/ZA zo dňa 19.12.2022 s definovaním vady: „Po rozložení je výsuvná časť asi 3 cm nad sedacími časťami. K tomu zrejme došlo deformáciou penových výplní na sedacích častiach.“), nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď predávajúci postúpil reklamáciu svojmu dodávateľovi - spoločnosti: KONDELA, s.r.o., ktorý vykonal u spotrebiteľa dňa 21.12.2022 obhliadku (so spísaným zápisom č. 1 z overenia akosti tovaru 951122/ZA), a ktorý písomnosťou zo dňa 17.01.2023 (na doklade je nesprávne uvedený rok 2022), adresovanou predávajúcemu, reklamáciu zamietol. Predávajúci tento list zo dňa 17.01.2023, podľa svojho vyjadrenia zo dňa 18.05.2023, (doručeného správnomu orgánu dňa 19.05.2023), spotrebiteľovi neodoslal a následne sa predávajúci k danej reklamácií a k písomne realizovanému odstúpeniu od zmluvy zo strany spotrebiteľa zo dňa 16.03.2023 vyjadril písomnosťou, adresovanou spotrebiteľovi dňa 19.04.2023, kde navrhol vykonanie opravy po odobratí výrobku od spotrebiteľa. Účastník konania v rámci kontroly nepredložil žiadny relevantný doklad ani inak nepreukázal skutočnosť, že by reklamačné konanie, týkajúce sa spotrebiteľskej reklamácie tovaru, ukončil niektorým zo zákonných spôsobov podľa ustanovenia § 2 písm. m) 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. Uvedenú reklamáciu teda účastník konania nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia;

u k l a d á

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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti peňažnú pokutu vo výške **200,- EUR, slovom: dvesto eur**. Uloženú pokutu je účastník konania povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00360523.

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 – DASING spol. s r.o. – peňažnú pokutu vo výške 330,- €, pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. P-318/2023, začatej dňa 16.05.2023 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina spísaním Výzvy na doručenie dokladov zo dňa 16.05.2023, ktorá pokračovala dňa 29.05.2023 na správnom orgáne spísaním Opätovnej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 29.05.2023 a bola ukončená dňa 14.06.2023 v prevádzkarni účastníka konania DASING NÁBYTOK, Kollárova 1225, Bytča spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 14.06.2023 zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú e-mailom dňa 12.12.2022, v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote; porušil povinnosť o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a porušil povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, pričom evidencia o reklamáciách musí obsahovať aj údaj o dátume vybavenia reklamácie.

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

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

Preskúmaním napadnutého rozhodnutia č. P/0036/05/2023 zo dňa 19.09.2023, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, odvolací správny orgán zistil dôvod na jeho zmenu, spočívajúcu vo vypustení porušenia povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim. Odvolací orgán po dôkladnom oboznámení sa so skutkovým stavom veci dospel k názoru, že účastník konania nemôže byť sankcionovaný za porušenie ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, keďže považuje postih v uvedenej veci za nedôvodný. Odvolací orgán vzhľadom na charakter porušenej povinnosti, vyplývajúcej z ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, dospel k záveru o neúčelnosti ďalšieho postihu účastníka konania za nevydanie dokladu o vybavení reklamácie, keďže sa odvíja od porušenia ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Odvolací správny orgán zároveň vo vzťahu k porušeniu ustanovenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď účastník konania ako predávajúci nepredložil na požiadanie orgánu dozoru na nazretie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaj o dátume vybavenia reklamácie, ktorá je predmetom spotrebiteľského podnetu č. P-318/2023, považuje sankcionovanie za neúčelné, nakoľko uvedené porušenie sa rovnako odvíja od porušenia ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa a zároveň, odvolací správny orgán podotýka, že aktuálna platná a účinná právna úprava v oblasti ochrany spotrebiteľa (zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 108/2024 Z. z.“)) už takto koncipovanú skutkovú podstatu správneho deliktu neobsahuje. Z uvedeného dôvodu nepovažuje odvolací správny orgán za relevantné uloženie postihu za porušenie § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Nakoľko uvedenou zmenou rozhodnutia došlo k upusteniu od sankcionovania povinností vyplývajúcich z ustanovení § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, a tým aj k zúženiu rozsahu protiprávneho konania, ktorým bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa, odvolací orgán pristúpil aj k primeranej zmene výšky postihu, a to tak ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Vykonané zmeny nezakladajú dôvod na zbavenie sa zodpovednosti účastníka konania za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa a nemajú vplyv na spoľahlivo zistený skutkový stav, ktorý zostal v plnej miere zachovaný. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia; čo účastník konania porušil.

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. P-318/2023, začatej dňa 16.05.2023 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina spísaním Výzvy na doručenie dokladov zo dňa 16.05.2023 s doručením dokladov od účastníka konania dňa 19.05.2023 listinnou zásielkou, ktorá pokračovala dňa 29.05.2023 na správnom orgáne spísaním Opätovnej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 29.05.2023 s doručením dokladov od účastníka konania dňa 05.06.2023 listinnou zásielkou a bola ukončená dňa 14.06.2023 v prevádzkarni účastníka konania DASING NÁBYTOK, Kollárova 1225, Bytča spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 14.06.2023 zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný po určení spôsobu vybavenia reklamácie,

vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď vyššie uvedenou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci reklamáciu výrobku - *sedacia súprava PENNY ROH* á 1 099,- €/ks, (kúpa bola uskutočnená dňa 14.12.2021 vo vyššie uvedenej prevádzkarni predávajúceho a zmluvný vzťah bol preukázaný dodacím listom k faktúre č. 0117064 zo dňa 14.12.2021), uplatnenú spotrebiteľom dňa 12.12.2022 prostredníctvom e-mailu (na e-mailovú adresu predávajúceho dasing@pobox.sk) na vadu: „... zasielam fotodokumentáciu k reklamacii sedacej súpravy Penny roh. SEDACIA súprava sa nedá využívať na spanie nakoľko spiaca časť je nefunkčná. A taktiež aj sedenie je nekomfortne. Poprosím o doriešenie reklamácie.“ (s vystavením reklamačného formulára č. 951122/ZA zo dňa 19.12.2022 s definovaním vady: „Po rozložení je výsuvná časť asi 3 cm nad sedacími časťami. K tomu zrejme došlo deformáciou penových výplní na sedacích častiach.“), nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď predávajúci postúpil reklamáciu svojmu dodávateľovi - spoločnosti: KONDELA, s.r.o., ktorý vykonal u spotrebiteľa dňa 21.12.2022 obhliadku (so spísaným zápisom č. 1 z overenia akosti tovaru 951122/ZA), a ktorý písomnosťou zo dňa 17.01.2023 (na doklade je nesprávne uvedený rok 2022), adresovanou predávajúcemu, reklamáciu zamietol. Predávajúci tento list zo dňa 17.01.2023, podľa svojho vyjadrenia zo dňa 18.05.2023, (doručeného správne orgánu dňa 19.05.2023), spotrebiteľovi neodoslal a následne sa predávajúci k danej reklamacii a k písomne realizovanému odstúpeniu od zmluvy zo strany spotrebiteľa zo dňa 16.03.2023 vyjadril písomnosťou, adresovanou spotrebiteľovi dňa 19.04.2023, kde navrhol vykonanie opravy po odobratí výrobku od spotrebiteľa. Účastník konania v rámci kontroly nepredložil žiadny relevantný doklad ani inak nepreukázal skutočnosť, že by reklamačné konanie, týkajúce sa spotrebiteľskej reklamácie tovaru, ukončil niektorým zo zákonných spôsobov podľa ustanovenia § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa. Uvedenú reklamáciu teda účastník konania nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Za zistený nedostatok 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 zistený nedostatok.

Vo svojom odvolaní účastník konania uvádza, že rozhodnutie o uložení pokuty považuje za neprimerané a odôvodnenie nie celkom presné. Účastník konania k porušeniu § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa podotýka, že zákon o ochrane spotrebiteľa ustanovuje, že ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim, najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatíu predmetu reklamácie. Účastník konania poznamenáva, že v danom prípade to bola zákazníčka, ktorá mu zabránila prevziať predmet reklamácie. Uvedený predmet reklamácie účastníkovi konania nedoručila a ani nesúhlasila s jeho ponukou, že predmet reklamácie odvezie bezplatne vlastnou dopravou, o čo ju niekoľkokrát účastník konania žiadal telefonicky aj písomne, nakoľko zákazníčku informoval o tom, že nie je možné predmet reklamácie, v tomto prípade sedáciu súpravu, opraviť v jej byte. Z uvedeného podľa vyjadrenia účastníka konania vyplýva, že nemožno hovoriť o nevybavení reklamácie do 30 dní od jej uplatnenia, pretože nedodaním tovaru nemohlo reklamačné konanie ani začať a z toho istého dôvodu účastník konania nemohol dodať zákazníčke písomný doklad o vybavení reklamácie. Na základe uvedeného má účastník konania za to, že neporušil ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa o lehote na vybavenie reklamácie.

Účastník konania ďalej uviedol, že v napadnutom rozhodnutí na strane 7 je uvedené, že zápis č. 1 z overenia akosti tovaru 951122/ZA zo dňa 21.12.2022, teda z vykonania obhliadky, žiadne odmietnutie spotrebiteľa s vydaním výrobku neobsahuje. K uvedenému účastník konania podotýka, že bod 3. v spodnej časti zápisu, ktorý sa vyhotovuje na mieste, a pod ktorým je aj

podpis zákazníka, neobsahuje súhlas zákazníčky s odobratím tovaru. Zákazník je vždy upozornený, že ak súhlasí s vydaním tovaru, musí bod 3. zápisu vyplniť a v opačnom prípade sa toto považuje za nesúhlas s vydaním tovaru. Z uvedeného teda vyplýva, že zákazníčka nebola ochotná už od uplatnenia reklamácie tovar vydať na reklamačné konanie.

K porušeniu § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa účastník konania uvádza, že dátum vybavenia danej reklamácie evidencia ani obsahovať nemohla, pretože reklamácia neprebehla, pričom jeho evidencia o reklamáciách priamo neobsahuje dátum ukončenia reklamácie, ale ku každej reklámácii účastník konania prikladá ukončený reklamačný protokol, ktorý dátum ukončenia obsahuje. Uvedený postup účastník konania zvolil preto, že evidencia o reklamáciách je v elektronickej forme a po uložení do evidencie už nie je možné do nej vstupovať. Z uvedeného dôvodu účastník konania zastáva názor, že takáto evidencia obsahuje všetky potrebné údaje a plne vyhovuje účelu, na ktorý má slúžiť.

Vzhľadom na všetky uvedené skutočnosti má účastník konania za to, že uložená pokuta vo výške 330,- € neodráža skutkový stav, pričom účastník konania zároveň necíti žiadne previnenie, na základe ktorého by mal byť sankcionovaný.

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., 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 v čase spáchania správneho deliktu.

K odvolaniu odvolací správny orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci zistil dôvod na zmenu prvostupňového správneho rozhodnutia a prehodnotenie výšky uloženej pokuty. Odvolací správny orgán sa vzhľadom na vypustenie porušení podľa § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, zaoberal len porušením ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré je účastník konania sankcionovaný. Tvrdenia účastníka konania uvedené v odvolaní vyhodnotil odvolací správny orgán ako právne bezpredmetné a subjektívne, ktoré ho nezbavujú zodpovednosti za presne a spoľahlivo zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací správny orgán uvádza, že správny orgán prvého stupňa v časti porušenia ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 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 § 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.“

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

Odvolací správny orgán uvádza, že predmetom kontroly SOI je porovnávanie zisteného stavu so stavom požadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je SOI oprávnená kontrolovať. Postup inšpektorov SOI pri výkone kontrolnej činnosti, vrátane pôsobnosti SOI a oprávnení inšpektorov SOI, upravuje zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (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. Odvolací správny orgán zároveň v tejto súvislosti dodáva, že kontrola bola vykonaná v súlade s právnymi predpismi a prvostupňový správny orgán správne posúdil skutkový stav. Odvolací orgán trvá na tom, že napadnuté rozhodnutie bolo vydané na základe objektívne zistených skutočností zaznamenaných v inšpekčnom zázname zo dňa 14.06.2023. 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 vykonanej kontroly jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom za porušenie tejto povinnosti, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, zodpovedá účastník konania na základe objektívnej zodpovednosti.

K tvrdeniam účastníka konania, že neporušil ustanovenie zákona o ochrane spotrebiteľa o lehote na vybavenie reklamácie, keď v danom prípade to bola zákazníčka, ktorá účastníkovi konania zabránila prevziať predmet reklamácie, ktorý účastníkovi konania nedoručila a ani nesúhlasila s jeho ponukou, že predmet reklamácie odvezie bezplatne vlastnou dopravou, o čo ju niekoľkokrát účastník konania žiadal telefonicky aj písomne, nakoľko zákazníčku informoval o tom, že nie je možné predmet reklamácie, v tomto prípade sedáciu súpravu, opraviť v jej byte, pričom z uvedeného vyplýva, že nemožno hovoriť o nevybavení reklamácie do 30 dní od jej uplatnenia, pretože nedodaním tovaru nemohlo reklamačné konanie ani začať a z toho istého dôvodu účastník konania nemohol dodať zákazníčke písomný doklad o vybavení reklamácie, odvolací správny orgán uvádza, že účastník konania svojimi vyjadreniami žiadnym spôsobom nevyvrátil nepochybne zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. Spotrebiteľ si (v záručnej dobe) e-mailom zo dňa 12.12.2022, adresovanom účastníkovi konania, uplatnil

reklamáciu sedacej súpravy, dňa 19.12.2022 účastník konania postúpil danú reklamáciu svojmu dodávateľovi (spoločnosti KONDELA, s.r.o.), ktorý vykonal u spotrebiteľa dňa 21.12.2022 obhliadku reklamovaného výrobku (so spísaným zápisom č. 1 z overenia akosti tovaru 951122/ZA), a ktorý písomnosťou zo dňa 17.01.2023 (s nesprávne uvedeným rokom 2022), adresovanou účastníkovi konania, reklamáciu zamietol. Účastník konania tento list zo dňa 17.01.2023, podľa vlastného vyjadrenia zo dňa 18.05.2023, (doručeného správnomu orgánu dňa 19.05.2023), spotrebiteľovi neodoslal a v zákonnej lehote 30 dní na vybavenie reklamácie sa účastník konania spotrebiteľovi k dotknutej reklamacii vôbec nevyjadril, keď k reklamacii, ako aj k spotrebiteľom realizovanému odstúpeniu od zmluvy zo dňa 16.03.2023, reagoval až písomnosťou zo dňa 19.04.2023.

Odvolací orgán zároveň uvádza, že podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa nie je povinnosťou spotrebiteľa odovzdať reklamovaný výrobok predávajúcemu, a pri nadrozmerných tovaroch, (medzi ktoré nábytok nepochybne patrí), sa realizuje obhliadka reklamovaného výrobku, (t. j. jeho väd) priamo u spotrebiteľa, tak ako sa to udialo v predmetnej veci. Reklamované vady teda mohli byť a aj boli posúdené, reklamačné konanie bolo nepochybne začaté a účastníkovi konania tým vznikla povinnosť vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie jedným zo zákonom určených spôsobov vybavenia reklamácie (odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím), čo účastník konania žiadnym spôsobom nepreukázal. Rovnako účastník konania nepreukázal ani svoju žiadosť adresovanú spotrebiteľovi, o odvezenie reklamovaného tovaru na jeho náklady, za účelom jeho opravy, keď len tvrdil, že svoju žiadosť vykonal písomne, no žiadnu písomnosť v tomto smere správnomu orgánu nepredložil.

Čo sa týka argumentov účastníka konania k zápisu č. 1 z overenia akosti tovaru 951122/ZA zo dňa 21.12.2022, ktorý bol vyhotovený pri vykonaní obhliadky tovaru u spotrebiteľa, odvolací správny orgán uvádza, že nevyplnenie bodu 3. spotrebiteľom nemožno považovať za jeho automatický nesúhlas s odobratím výrobku na odborné posúdenie, ktoré už bolo vykonané. Z uvedeného dokumentu tiež vyplýva, že bol označený bod 2., v ktorom sa uvádza, že: „*O stanovisku výrobcu k obhliadke tovaru budeme informovať Vášho predajcu.*“ Z predmetného dokumentu je zrejmé, že spoločnosť KONDELA, s.r.o. vykonala obhliadku tovaru na mieste a zaviazala sa informovať účastníka konania o stanovisku k predmetnej reklamacii a je tiež zrejmé, že v uvedenom dokumente absentuje stanovisko obhliadajúcej osoby, či považuje námietku voči akosti tovaru za opodstatnenú alebo za neopodstatnenú. V uvedenom dokumente sa taktiež neuvádza, že posúdenie opodstatnenosti reklamácie je možné len na základe odobratia tovaru na ďalšie posúdenie, preto odvolací správny orgán argument účastníka konania o tom, že spotrebiteľ znemožnil vybavenie reklamácie odmietnutím odobratia tovaru na odborné posúdenie, považuje za účelový, pričom uvedený argument nespochybňuje spoľahlivo zistený skutkový stav, ktorý je rozporný so zákonom o ochrane spotrebiteľa.

K námietkam účastníka konania, týkajúcich sa porušenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, odvolací správny orgán uvádza, že sa týmito námietkami nezaoberal, nakoľko uvedeným rozhodnutím došlo k upusteniu od uloženia sankcie za predmetné porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa.

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, neobanlivosť), 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 povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. 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.

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

Odvolací správny orgán poznamenáva, že 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. 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.

Posúdenie zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby je predmetom reklamačného konania, v rámci ktorého je predávajúci povinný splniť povinnosti stanovené v § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, teda reklamáciu prijať, 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 vytyka 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 alebo poskytnutých služieb. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon, ktorého formálny postup sa riadi podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, avšak podmienky uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov alebo služieb, 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.

Odvolací správny 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 i v danom prípade, keď správny orgán prvého stupňa rovnako ako aj odvolací správny orgán sankcionuje účastníka konania za nevybavenie reklamácie v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia. Vybavením reklamácie sa v zmysle ustanovenia § 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, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím. 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 uvedené úkony zo strany predávajúceho za dostačujúce, svedčí aj skutočnosť, že na orgán dozoru podal podnet.

Odvolací správny 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 ustanovením § 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 ustanovením § 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 ustanovením § 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 správnomu orgánu, ktorý je oprávnený urobiť si o veci úsudok na základe aplikácie správneho uváženia (§ 47 ods. 3 Správneho poriadku) a v súlade s aplikáciou zásady oficiality je

oprávnený rozhodovať o tom, či správne konanie v danej veci začne (o dispozícii s konaním). Je pritom viazaný zisteniami vyplývajúcimi z obsahu administratívneho spisu. Z jeho obsahu jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, a teda správny orgán konal plne v súlade so zákonom, keď prihliadnuc na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, rozhodol o uložení pokuty za zistené porušenie zákona. K uvedenému ešte odvolací správny orgán poznamenáva, že Správny poriadok zakotvuje povinnosť správneho orgánu v odôvodnení reagovať na návrhy, námietky a vyjadrenia účastníka konania k podkladu rozhodnutia. Právo na odôvodnenie rozhodnutia však neznamená, že správny orgán je povinný dať na každý argument účastníka konania podrobnú odpoveď. Splnenie zákonnej povinnosti správneho orgánu odôvodniť svoje rozhodnutie sa preto vždy posudzuje so zreteľom na konkrétny prípad. V predmetnej veci je podľa odvolacieho správneho orgánu nepochybné, že prvostupňový správny orgán vydal rozhodnutie na základe zákonom povolenej voľnej úvahy. Správna úvaha, resp. voľná úvaha správneho orgánu vyjadruje určitý stupeň voľnosti rozhodovania správneho orgánu, ktoré mu umožňuje v medziach zákona prijať také rozhodnutie, aké uzná za najvhodnejšie, a to s prihliadnutím na konkrétne okolnosti veci. V danom prípade možno hovoriť aj o právomoci voľnej úvahy – diskrečná právomoc, na základe ktorej má správny orgán istý stupeň slobody pri prijímaní rozhodnutia, pričom si môže vybrať z viacerých právne prijateľných rozhodnutí jedno, ktoré pokladá za najvhodnejšie. Na základe tohto zákonného zmocnenia, bolo podľa odvolacieho orgánu rozhodnutie vydané na základe zákonom povolenej správnej úvahy.

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

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

Účastník konania v odvolaní uvádza, že považuje rozhodnutie o uložení pokuty za neprimerané, a že uložená pokuta vo výške 330,- € neodráža skutkový stav. Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zrušenie uloženej sankcie. Odvolací správny orgán však považuje pokutu po jej znížení za primeranú a uloženú v rámci stanovených kritérií, v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. 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 § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. 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 správny 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. Na druhej strane je zo zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne, pričom táto požiadavka platí aj pre ukládanie sankcií. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku 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 obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Odvolací orgán ďalej uvádza, že výška uloženej pokuty vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a z rozsahu a významu zisteného nedostatku, z okolností prípadu, ako i z faktu, že spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán so žiadosťou o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov. Výška uloženej pokuty odzrkadľuje okolnosti predmetného prípadu, ktoré spočívajú najmä v tom, že účastník konania nedodrжал povinnosť vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Vzhľadom na uvedené skutočnosti, s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku zmenenej pokuty za primeranú zistenému nedostatku. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací správny orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

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

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa ustanovenia § 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 ustanovenia § 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 ustanovenia § 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 správny 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. V predmetnom prípade, vzhľadom na charakter zisteného nedostatku a jeho 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 odvolací orgán vzal do úvahy, že nesplnením si povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z ustanovenia § 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 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 uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli mimo už vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonnej povinnosti predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zisteného nedostatku, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko účastník konania nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na to, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, vzhľadom na zistený nedostatok, 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 zistený nedostatok bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili jeho vznik.

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 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. Odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty po jej znížení 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 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/0195/99/2024

Dňa : 06.08.2025

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 – **EM-Tech s.r.o., sídlo: Rosná 3, 040 01 Košice - mestská časť Juh, IČO: 36 569 101**, kontrola začatá dňa 01.12.2023 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice, ktorá pokračovala dňa 27.12.2023 a dňa 08.04.2024 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice a bola ukončená dňa 16.05.2024 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 604/2023, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. P/0091/08/24 zo dňa 08.08.2024, 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti uložená peňažná pokuta vo výške **400,- EUR, slovom: štyristo 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 **zamieta a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. P/0091/08/24 zo dňa 08.08.2024 **potvrdzuje**.

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 – EM-Tech s.r.o. – peňažnú pokutu vo výške 400,- 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 začatej dňa 01.12.2023 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice, ktorá pokračovala dňa 27.12.2023 a dňa 08.04.2024 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice a bola ukončená dňa 16.05.2024 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 604/2023 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 lehote odvolanie.

Podľa § 59 ods. 1 Správneho poriadku: „*Odvolací orgán preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady*

odstráni. “ Podľa ods. 2 uvedeného ust.: „Ak sú pre to dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí. “

Preskúmaním vecí v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania 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 01.12.2023 bola inšpektormi SOI začatá kontrola v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice, a to zaslaním predvolania účastníkovi konania - EM-Tech s.r.o., sídlo: Rosná 3, 040 01 Košice - mestská časť Juh, IČO: 36 569 101. V predmetnom predvolaní bolo uvedené, aby sa účastník konania dostavil dňa 20.12.2023 o 09:00 hod. na Inšpektorát SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice za účelom prešetrovania podnetu spotrebiteľa č. 604/2023. K prešetrovaniu uvedeného podnetu spotrebiteľa bolo potrebné predložiť aj: - e-mailovú alebo inú komunikáciu, ak bola vedená medzi účastníkom konania a spotrebiteľom; doklad, z ktorého bude zrejmý predaj výrobku a služby (napr. faktúra, dodací list, príjmový pokladničný doklad, ...); doklad, z ktorého bude zrejmý rozsah objednaného výrobku, tzn. čo si spotrebiteľ objednal u účastníka konania (napr. písomné potvrdenie o prevzatí objednávky, cenová ponuka, zmluva o dielo, ...); potvrdenie o prijatí reklamácie, doklad o vybavení reklamácie spotrebiteľa; evidencia o reklamáciách za obdobie od júla 2023 do novembra 2023; iné doklady súvisiace s predmetnou vecou spotrebiteľa p. E. J.; vyjadrenie k predmetnému prípadu. Predvolanie bolo účastníkovi konania doručené prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 01.12.2023.

Kontrola pokračovala dňa 27.12.2023, kedy sa účastník konania dostavil na základe predvolania na Inšpektorát SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice a dňa 08.04.2024, kedy bol z vykonanej kontroly spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol prerokovaný a odovzdaný konateľovi účastníka konania p. Silvestrovi Illéšovi.

Kontrola bola ukončená dňa 16.05.2024 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice, kedy bol z vykonanej kontroly spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol prerokovaný a odovzdaný konateľovi účastníka konania p. Silvestrovi Illéšovi.

Vykonanou kontrolou bolo zistené:

- porušenie zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi právo na informácie, (t. j. právo podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa), keď účastník konania v rozpore s ustanovením § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), podľa ktorého ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, nevydal spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. 604/2023) písomné potvrdenie o prevzatí objednávky zo dňa 22.06.2022 (cenová ponuka č. 40220321) na dodávku a montáž tepelného čerpadla 10 kW - delené, Haier AW102SNCHA, vrátane hydroboxu HU102WAMNA, spolu s dodávkou súvisiacich montážnych a inštalačných prác (vrátane vodoinštalatérskych a elektroinštalačných prác) v celkovej výške 7 787,- €, vyúčtovaných spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. 604/2023) faktúrami č. 30220008 zo dňa 15.07.2022 a č. 20220258 zo dňa 08.12.2022, pričom k zhotoveniu diela nedošlo na počkanie, čím bolo spotrebiteľovi upreté právo na informácie. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa;
- porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, t. j. v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania nevybavil reklamáciu tepelného čerpadla 10 kW - delené, Haier AW102SNCHA, vrátane hydroboxu HU102WAMNA, ako aj súvisiacich montážnych a inštalačných

prác (vytýkané vady: *absencia funkcionality 2-zónového ovládania tepelného čerpadla, ďalšie vady funkcionality tepelného čerpadla, montážnych a inštalačných prác*), uplatnenú spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 604/2023) písomne dňa 20.07.2023 prostredníctvom poštového podniku, ako aj prostriedkami diaľkovej komunikácie (e-mailom) dňa 24.07.2023 (objednávka zo dňa 22.06.2022), v zákonom stanovenej lehote, t. j. najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Keďže zákonom stanovenú lehotu účastník konania nedodržiaval, 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 k porušeniu zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa uvádza, že uvedené konštatovanie porušenia považuje za neopodstatnené a nedostatočne odôvodnené v rámci rozhodnutia správneho orgánu prvého stupňa. Účastník konania v odvolaní ďalej popisuje skutkovú situáciu, ku ktorej uvádza, že v júni 2022 oslovila p. M. V., ktorá je matkou sťažovateľky p. E. J. a býva s ňou spoločne v rodinnom dome, účastníka konania so žiadosťou o cenovú ponuku montáže tepelného čerpadla pre rodinný dom. Po uskutočnení obhliadky účastník konania zaslal dňa 22.06.2022 p. M. V. cenovú ponuku, pretože od nej prišla požiadavka a úvodný kontakt, zároveň sa obhliadky zúčastnila osobne aj sťažovateľka p. E. J., ktorej už na mieste účastník konania poskytol vysvetlenie k predmetu diela. Účastník konania v rámci komunikácie zaslania cenovej ponuky výslovne uviedol, aký je predmet diela, ktorý ponúkol na dodanie, keď stanovil ako predmet zákazky tepelné čerpadlo, ako aj montážne a inštalačné práce. Účastník konania tiež výslovne upozornil, že predmetom dodávky služieb nie sú vodoinštalačné práce pre účely napojenia tepelného čerpadla na nádrž na teplú vodu, ako aj napojenie na podlahové kúrenie, čo musí zabezpečiť samostatne vodárenská spoločnosť, a že túto službu si treba dohodnúť samostatne. Následne dňa 01.07.2022 potvrdila sťažovateľka p. E. J. účastníkovi konania prostredníctvom SMS správy, že sa na cenovú ponuku pozreli a majú záujem o objednávku tepelného čerpadla, pričom v detailoch ďalej kontaktovala účastníka konania telefonicky. V nadväznosti na akceptáciu cenovej ponuky zo dňa 22.06.2022 bola preto účastníkom konania zaslaná e-mailová adresa priamo na sťažovateľku p. E. J. s požiadavkou zaslania zálohovej faktúry. Zálohová faktúra vo výške 3 540,- € bola vystavená dňa 15.07.2022 a táto bola uhradená. Podľa vyjadrenia účastníka konania z pohľadu kontraktáčného procesu došlo k jasnej a určitej dohode medzi zmluvnými stranami na predmete zmluvy, akceptácia cenovej ponuky bola zároveň výslovne potvrdená SMS komunikáciou sťažovateľky zo dňa 01.07.2022, a preto nie je podľa účastníka konania správna argumentácia správneho orgánu, že spotrebiteľ žiadnym spôsobom nevyjadril svoju vôľu, to znamená či s ponukou súhlasí, ba naopak, táto bola výslovne potvrdená a následne akceptovaná aj úkonom úhrady zálohovej faktúry. Podľa dohody s účastníkom konania sa sťažovateľka zaviazala pripraviť priestor pre inštaláciu zabezpečením elektrickej prípojky na zapojenie tepelného čerpadla, avšak toto pripravené nebolo. Účastník konania preto sťažovateľke vyhovel a predmetné úkony, t. j. dodatočné elektroinštalačné práce uskutočnil. Rovnako bola vykonaná aj inštalácia vodoinštalatérskych prác napojenia tepelného čerpadla na nádrž na teplú vodu subdodávateľom, ktorého dodanie sprostredkoval účastník konania výlučne z dobrej vôle a ako prejav ústretového kroku voči sťažovateľke, ktorá o to požiadala, táto subdodávka však nebola predmetom pôvodnej objednávky diela. Dňa 08.12.2022 bola sťažovateľke zaslaná vyúčtovacia faktúra za dodanie diela, ktorá zahŕňala aj vyššie spomínanú subdodávku za riadne dodané vodoinštalatérske práce ako aj elektroinštalačné práce. Z uvedeného je zrejmé, že suma uvedená v cenovej ponuke, sa nemôže zhodovať so sumou uvedenou vo vyúčtovacej faktúre, keďže v čase jej vystavenia účastník konania nemohol vedieť o tom, že si sťažovateľka bude žiadať

obstaranie ďalších služieb namieste. Faktúra obsahuje aj dodatočné položky zahrnuté na základe výslovnej požiadavky sťažovateľky v čase montáže. Účastník konania nesúhlasí s názorom správneho orgánu prvého stupňa, že skutočnosť, že na faktúre sú uvedené ďalšie položky, a že suma sa „nezhoduje“, ako uvádza správny orgán, by vyvracalo fakt, že cenová ponuka slúži ako potvrdenie diela, keďže faktúra iba obsahuje ďalšie sťažovateľkou vymienené položky, ktoré sú ale pre objednávku v kontexte irelevantné. Ďalej účastník konania v odvolaní poukazuje na skutočnosť, že prvostupňový správny orgán v napadnutom rozhodnutí argumentuje, že potvrdenie malo byť vydané, nakoľko dielo nebolo zhotovené „na počkanie“. Správny orgán prvého stupňa ale vo svojom rozhodnutí nešpecifikuje, čo sa pod takýmto zhotovením diela na počkanie rozumie. Účastník konania tiež podotýka, že správny orgán sa ani nevysporiadal s jeho argumentom uvádzaným v predošliých podaniach, že povinnosť potvrdenia objednávky platí iba v prípade, ak by sťažovateľka p. E. J. nebola prítomná pri dodávke/inštalácii diela, čo nie je pravda, pretože p. E. J. a jej manžel pri inštalácii prítomní boli. Na podporu tejto argumentácie účastník konania cituje z výkladu ustanovenia § 632 Občianskeho zákonníka: *„Pokiaľ dielo vykonané za osobného dozoru a prítomnosti objednávateľa nebude, je zhotoviteľ povinný vydať mu písomné potvrdenie o prevzatí objednávky. Nie je rozhodujúce, či bude dielo vykonané v rovnaký deň, ako zhotoviteľ prijal objednávku, povinnosť vydať potvrdenie sa spája s faktickou neprítomnosťou objednávateľa pri vykonávaní diela.“* Účastník konania má za to, že k porušeniu informačnej povinnosti voči spotrebiteľovi nedošlo, pretože dielo na počkanie zhotovené bolo (v zmysle uvedenej literatúry), nakoľko bola sťažovateľka pri jeho zhotovení prítomná. Účastník konania v odvolaní taktiež vyjadruje aj svoj nesúhlas s tvrdením prvostupňového správneho orgánu, že: *„Tým, že nebolo vydané písomné potvrdenie o prevzatí objednávky s uvedením všetkých taxatívne stanovených náležitostí účastník konania spotrebiteľovi nedal možnosť, aby sa tento sám rozhodol o výhodnosti alebo nevýhodnosti ponúkaných prác a zasiahol alebo zasiahnuť mohol do rozhodovacieho procesu spotrebiteľa a do oblasti jeho práva na informácie.“* Podľa vyjadrenia účastníka konania sťažovateľka nebola ukrátená o žiadne jej prislúchajúce rozhodovacie práva. Sťažovateľka bola v plnom rozsahu, prostredníctvom cenovej ponuky a jej výslovného potvrdenia a akceptácie, uzročená s rozsahom diela, jeho akosťou (úplné označenie diela uvedené v cenovej ponuke s konkrétnym typom, výkonom atď.) aj ďalšími špecifikami. Preto mala dostatočný časový priestor pre posúdenie výhodnosti alebo nevýhodnosti predmetu diela a podľa toho mohla zaujať svoje stanovisko k predmetnému objednaní, čo sťažovateľka aj urobila, slobodne sa rozhodla a pristúpila k akceptácii cenovej ponuky. Vzhľadom na vyššie uvedené považuje účastník konania argumentáciu správneho orgánu prvého stupňa za neopodstatnenú a arbitrárnu a má za to, že ku konštatovanému porušeniu zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa nedošlo.

K porušeniu povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa účastník konania okrem iného v odvolaní uvádza, že konateľ účastníka konania p. Silvester Illéš, dňa 24.08.2023 reagoval prostredníctvom e-mailu na všetky body písomnosti sťažovateľky p. E. J. s názvom „Reklamácia a výzva na odstránenie väd“, pričom poskytol sťažovateľke jasné vysvetlenia a odôvodnenie, prečo reklamáciu zamietla. Na základe vyššie uvedeného je jednoznačne zrejmé, že účastník konania vybavil reklamáciu v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona a reklamáciu odôvodnene zamietol. Účastník konania zastáva názor, že vynaložil všetko úsilie na to, aby bol schopný vybaviť reklamáciu sťažovateľky čo najskôr v zákonom stanovenej lehote, s dodržaním lehoty nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Účastníkovi konania sa s vynaložením najväčšieho vypätia podarilo reklamáciu vybaviť v 31. deň lehoty na vybavenie reklamácie. Účastník konania tiež opakovane poznamenáva, že konateľ účastníka konania nie je osobou s právnym vzdelaním a riadil sa lehotou, ktorú mu určila samotná sťažovateľka, keďže na takomto termíne vybavenia trvala, a preto sa účastník konania len striktne držal jej požiadavky. Taktiež sťažovateľka výzvu

označila ako reklamácia a výzva, pričom v texte píše, že akoby „opätovne reklamuje“, pričom uvedené je zmätočné. Účastník konania opätovne zdôrazňuje, že sa v tomto smere striktne držal termínu na reakciu, ktorý si vymienila sťažovateľka, dokonca túto lehotu nielen dodržal, ale odpovedal o jeden deň v predstihu.

V súvislosti s rozhodovaním o výške pokuty s prihliadnutím na zákonom stanovené kritériá (najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti) účastník konania poukazuje na to, že ak sa hovorí o celej dobe trvania protiprávneho stavu, hovorí sa o období 24 hodín. Podľa účastníka konania je disproportčné, ba priam zavádzajúce, konštatovať ujmu na úkor spotrebiteľa výlučne z dôvodu, že bol oboznámený o výsledku reklamačného procesu o 24 hodín neskôr. Účastník konania je presvedčený, že správny orgán je povinný v tomto smere aplikovať správne posúdenie a v tomto svetle posudzovať svoj prístup ku konštatovaniu porušenia a/alebo uloženiu pokuty. Je diametrálne odlišná situácia, kedy je spotrebiteľ ukrátený na svojich právach tak, že reklamácia nie je príslušnou osobou vybavená vôbec alebo je vybavená s omeškaním 24 hodín a na túto proporcionalitu si týmto účastník dovoľuje dôrazne upozorniť. Účastník konania zároveň uvádza, že správny orgán je povinný uskutočňovať výkon svojich právomocí s dodržiavaním princípu legitímneho očakávania. Doktrína legitímneho očakávania znamená, že pri rozhodovaní v skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch má orgán verejnej moci postupovať tak, aby nevznikali neodôvodnené rozdiely.

Na základe vyššie uvedených skutočností účastník konania navrhuje, aby Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave ako odvolací orgán rozhodol tak, že rozhodnutie Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. P/0091/08/24 zo dňa 08.08.2024 v celom rozsahu zruší.

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.“*

Všetky skutočnosti uvádzané účastníkom konania v odvolaní považuje odvolací orgán za subjektívne a právne irelevantné. Účastník konania za zistené porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa 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. Odvolací správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie. Odvolací orgán má tiež za to, že správny orgán prvého stupňa rozhodol na základe spoľahlivo zisteného skutkového stavu a svoje skutkové i právne závery v odôvodnení napadnutého rozhodnutia náležite zdôvodnil.

Postup inšpektorov SOI pri výkone kontrolnej činnosti vrátane pôsobnosti SOI a oprávnení inšpektorov SOI, upravuje zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“), ktorý bol podľa názoru odvolacieho orgánu pri výkone kontroly dodržaný. Kontrola inšpektorov SOI spočívala v porovnaní zisteného skutkového stavu so stavom predpísaným, t. j. ustanoveným všeobecne záväznými právnymi predpismi a osobitnými predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, teda inšpekčný záznam, z ktorého musí

byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z inšpekčného záznamu bolo zrejmé zameranie kontroly, ako aj zistený skutkový stav. Inšpektori spísali inšpekčný záznam z vykonanej kontroly, postupovali pri kontrole v súlade s platnými právnymi predpismi, vychádzali len z vlastných zistení, objektívne zistili a posúdili skutkový stav, k osobe prítomnej pri kontrole sa správali nepredpojatú a korektne. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Uvedené povinnosti vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa viaže citovaný zákon na predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe objektívnej zodpovednosti.

K argumentom účastníka konania, týkajúcich sa porušenia § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, konkrétne k argumentu účastníka konania týkajúceho sa výkladu ustanovenia § 632 Občianskeho zákonníka, odvolací orgán uvádza, že účastník konania si z komentára Moravčíková Andrea, ŠTEVČEK Marek, DULAK Anton, Bajánková Jana, FEČÍK Marián, SEDLAČKO František, TOMAŠOVIČ Marek a kol. Občiansky zákonník II. 2. vydání, Praha: C. H. Beck, 2019, s. 2379, marg. č. 1. vybral len časť, pričom je pravda, čo uvádza účastník konania, a teda že v danom komentári sa uvádza, že: „*Pokiaľ dielo vykonané za osobného dozoru a prítomnosti objednávateľa nebude, je zhotoviteľ povinný vydať mu písomné potvrdenie o prevzatí objednávky. Nie je rozhodujúce, či bude dielo vykonané v rovnaký deň, ako zhotoviteľ prijal objednávku, povinnosť vydať potvrdenie sa spája s faktickou neprítomnosťou objednávateľa pri vykonávaní diela.*“, avšak účastník konania opomenul spomenúť následnú časť v znení „*(pojem „na počkanie“ zodpovedá predovšetkým dielam, ktoré majú povahu poskytnutia krátkodobej osobnej služby – kadernícke práce, oprava obuvi a pod.)*“, ktorá je podstatná a bližšie špecifikuje účastníkom konania citovanú časť komentára k § 632 Občianskeho zákonníka. Z uvedeného tak jednoznačne vyplýva, že pojem „na počkanie“ je myslený pri jednoduchých a z časového hľadiska krátkodobých dielach ako napríklad kadernícke a barberské služby, výmena baterky v hodinkách atď., čo však nie je prípad účastníka konania, kedy účastník konania vykonával dodávku a montáž tepelného čerpadla.

Vyššie uvedené potvrdzuje aj iný komentár predmetného § 632 Občianskeho zákonníka, konkrétne uvedený na portáli www.epi.sk od JUDr. Imrich Fekete, CSc., ktorý uvádza, že: „*Zákon nepredpisuje pre zmluvu o dielo osobitnú formu. V prípade zložitých diel (stavba) alebo diel, ktoré sa zhotovujú z materiálu dodaného objednávateľom (§ 637 OZ), sa predpokladá, že zmluva bude vypracovaná v písomnej forme. V niektorých prípadoch písomnú zmluvu nahrádza písomné potvrdenie zhotoviteľa.*

2. Podľa § 632 OZ má zhotoviteľ za stanovených podmienok vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky. Ide o konkretizáciu povinnosti vyplývajúcej účastníkom zmluvy z ustanovenia § 43 OZ. Nejde však o ustanovenie o forme zmluvy. Preto nevydanie potvrdenia nemá za následok neplatnosť zmluvy.

Vydanie potvrdenia je povinnosťou zhotoviteľa. Výkladom § 632 OZ možno dospieť k názoru, že zhotoviteľ nemá povinnosť vydať potvrdenie v dvoch prípadoch:

a) ak sa dielo zhotovuje na počkanie,

b) ak zmluva bola uzavretá písomne (§ 46 OZ).

Ad a) Zákon v § 632 OZ rozoznáva medzi zhotovením diela na počkanie a zhotovením diela v určenej lehote. O prípad zhotovenia diela na počkanie ide vtedy, keď objednávateľ počká na vydanie diela v prevádzkarni dodávateľa. Nepatria sem prípady, ak sa dielo zhotoví v určenej lehote, a to ani vtedy, ak sa dielo má zhotoviť v priebehu dňa, avšak bez stálej prítomnosti objednávateľa.

Odvolací orgán však tiež pripomína, že vyššie uvedené komentáre nie sú právne záväzné a predstavujú len určitý právny názor, resp. výklad osôb, ktoré ho vypracovali. S poukazom

na vyššie uvedené tak odvolací orgán poukazuje aj na skutočnosť, že výraz (slovné spojenie) „zhotovenie diela na počkanie“ je všeobecne známy, bežne používaný v praxi a vyjadruje zhotovenie diela (vykonanie opravy) v krátkom časovom rozpätí od uzavretia zmluvy o dielo (zadania objednávky), napr. okamžitá výmena batérie do hodínok. Odvolací orgán, rovnako ako aj prvostupňový správny orgán podotýka, že v predmetnom prípade nedošlo k zhotoveniu diela na počkanie (cenová ponuka zo dňa 22.06.2022, zálohová faktúra zo dňa 15.07.2022, následne dodanie a montáž diela, konečná faktúra zo dňa 08.12.2022) a argument účastníka konania, že sťažovateľka bola prítomná pri dodávke/inštalácii diela neznamena, že k zhotoveniu diela došlo na počkanie. Predmetný prípad možno prirovnať, napr. k objednávke plastových okien, kedy si spotrebiteľ objedná zhotovenie diela (okien) na základe cenovej ponuky, následne je potrebný určitý časový priestor (obdobie) na jeho zhotovenie a až následne dôjde k dodávke a montáži, pri ktorej je spotrebiteľ prítomný, pričom aj v tomto prípade nedošlo k zhotoveniu diela na počkanie a povinnosťou zhotoviteľa bolo/je vydať potvrdenie o prijatí objednávky obsahujúce označenie predmetu diela, jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia. Odvolací orgán uvádza, že ani vystavenie zálohovej faktúry a jej následná akceptácia a uhradenie zo strany spotrebiteľky, nezbavuje účastníka konania povinnosti z dôvodu, že k zhotoveniu diela nedošlo na počkanie, vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky obsahujúce všetky zákonom predpísané náležitosti. V tejto súvislosti odvolací správny orgán dodáva, že v zmysle vyššie uvedeného ani cenová ponuka (v danom prípade neobsahujúca čas zhotovenia diela) nenahrádza potvrdenie o prijatí objednávky.

K porušeniu § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa odvolací orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho bolo vybaviť reklamáciu po určení spôsobu vybavenia reklamácie na základe rozhodnutia spotrebiteľa ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr, najneskôr však v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Kontrola SOI spočíva v porovnaní zisteného skutkového stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie citovaného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa. Zároveň odvolací správny orgán opakovane zdôrazňuje, že SOI ako orgán kontroly vnútorného trhu neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, a to či spotrebiteľom uvádzaná reklamácia bola opodstatnená, ale formálnu stránku reklamačného konania, t. j. či predávajúci splnil všetky zákonom stanovené povinnosti súvisiace s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady. SOI teda nezasahuje do vzťahu medzi kupujúcim a predávajúcim, ktorý má výlučne občianskoprávny charakter.

Ak lehota na vybavenie reklamácie nie je dodržaná, zákon nešpecifikuje, z akého dôvodu uplynula táto lehota. Reklamáciu pritom možno považovať za vybavenú v zákonnej lehote vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v tejto lehote ukončil reklamačné konanie niektorým zo zákonom stanovených spôsobov za predpokladu, že o tejto skutočnosti vedel aj spotrebiteľ. Vybavenie reklamácie po zákonom stanovenej lehote priznal aj sám účastník konania.

Z uvedeného dôvodu sú tak čisto subjektívne dôvody, pre ktoré účastník konania nevybavil reklamáciu v zákonnej lehote právne irelevantné a správny orgán na ne nemohol prihliadnuť. Odvolací orgán však poznamenáva, že v prospech účastníka konania vzal správny orgán do úvahy, pri určovaní výšky pokuty, dĺžku trvania protiprávneho stavu.

Ako už bolo uvedené vyššie v rozhodnutí, ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t. j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nebanlivosť) alebo iných okolností danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Pri

posudzovaní veci teda nemožno prihliadať na subjektívnu stránku veci. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb alebo fyzických osôb - podnikateľov sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby alebo fyzickej osoby - podnikateľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba alebo fyzická osoba - podnikateľ, spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinností nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za tieto porušenia. Je preto irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív, alebo nie. Odvolací orgán podotýka, že vyhodnotil dôvody uvádzané účastníkom konania jednak v napadnutom rozhodnutí (vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania), ako aj v samotnom odvolaní, ako okolnosti právne irelevantné vo vzťahu k jeho zodpovednosti za zistený protiprávny stav.

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.

Účastník konania v odvolaní zároveň uvádza, že správny orgán je povinný uskutočňovať výkon svojich právomocí s dodržiavaním princípu legitímneho očakávania. Odvolací správny orgán podotýka, že pokiaľ ide o **precedenčnú** zásadu, (resp. zásadu materiálnej rovnosti, zásadu ochrany legitímnych očakávaní), vyjadrenie tejto zásady je uvedené v ustanovení § 3 ods. 5 druhá veta Správneho poriadku, podľa ktorého platí, že: „*Správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely.*“ Aplikáciou precedenčnej zásady v právnom poriadku sa primárne sleduje najmä to, aby v rámci rozhodovacej činnosti orgánov verejnej moci nevznikali excesívne odklony v skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch, pričom ide nielen o extrémne odklony (napr. jednému účastníkovi sa vyhovie, druhému v tej istej veci a za tých istých podmienok nie), ale aj o akékoľvek iné neopodstatnené odklony majúce parciálny charakter (napr. výška uloženej pokuty za ten istý skutok páchatel'ovi s podobnou charakteristikou by mala byť podobná). Odvolací orgán zastáva názor, že správny orgán prvého stupňa riadne aplikoval precedenčnú zásadu a neodklonil sa od bežnej rozhodovacej praxe správneho orgánu, tzn. nebola narušená rovnosť subjektov pred zákonom a správnym orgánom. V ďalšom je potrebné uviesť, že samotná precedenčná zásada, resp. zásada materiálnej rovnosti účastníkov konania je v podmienkach Slovenskej republiky premietnutím tzv. inštitútu legitímnych očakávaní do správneho konania Slovenskej republiky, a aj preto je možné, do určitej miery, vnímať prelínanie zásady legitímnych očakávaní s precedenčnou zásadou. Pokiaľ ide o zásadu legitímneho očakávania, judikatúra Slovenskej republiky definuje legitímne očakávania ako kategóriu právnej istoty, ktorej účelom je garancia čitateľnosti správania sa orgánov verejnej moci a ochrana súkromných osôb pred nepredvídateľným mocenským zásahom do ich právnej situácie, na vyústenie ktorej do určitého výsledku sa spoliehali (nález Ústavného súdu SR, sp. zn. PL. ÚS 16/06). V zmysle judikatúry totiž môže štát (aj prostredníctvom svojich orgánov) vertikálnym mocenským zásahom, napr. náhlou zmenou pravidiel, na ktoré sa súkromné osoby spoliehali, porušiť legitímne očakávania účastníkov (nález Ústavného súdu SR, sp. zn. PL. ÚS

10/04-27). Odvolací správny orgán zastáva názor, že táto zásada nie je absolútna a nie všetky očakávania účastníka konania sa považujú za legitímne. Očakávaním účastníka konania totiž nemôže byť napr. spoliehanie sa na to, že orgán dozoru rozhodne v jeho prospech, prípadne, že v skutkovo totožných prípadoch, vzhľadom na podstatné okolnosti prípadu rozhodne inak. Odvolací orgán má za to, že rozhodnutím správneho orgánu prvého stupňa č. P/0091/08/24 zo dňa 08.08.2024, ako aj týmto rozhodnutím odvolacieho orgánu, bol naplnený nielen princíp právnej istoty, ale aj legitímne očakávania účastníka konania vo vzťahu k postupu správneho orgánu, ako aj vo vzťahu k rozhodnutiu správneho orgánu.

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 uváženia (§ 47 ods. 3 Správneho poriadku) a v súlade s aplikáciou zásady oficiality je oprávnený rozhodovať o tom, či správne konanie v danej veci začne (o dispozícii s konaním). Je pritom viazaný zisteniami vyplývajúcimi z obsahu administratívneho spisu. Z jeho obsahu jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) 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 nevzhladol 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 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 prejednávanej veci je podľa odvolacieho správneho orgánu nepochybné, že prvostupňový správny orgán vydal rozhodnutie na základe zákonom povolenej voľnej úvahy. Správna úvaha, resp. voľná úvaha správneho orgánu vyjadruje určitý stupeň voľnosti rozhodovania správneho orgánu, ktoré mu umožňuje v medziach zákona prijať také rozhodnutie, aké uzná za najvhodnejšie, a to s prihliadnutím na konkrétne okolnosti veci. V danom prípade možno hovoriť aj o právomoci voľnej úvahy – diskrečná právomoc, 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.

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.

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.

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 dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. 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 vonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobných povinností, ako v prípade účastníka konania. Vzhľadom na uvedené skutočnosti, s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zisteným nedostatkom. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

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

výšky postihu. Na ostatné okolnosti, ktoré účastník konania uviedol vo svojom odvolaní, odvolací orgán neprihliadal. Nakoľko porušenie povinností bolo zo strany správneho orgánu spoľahlivo preukázané, správny orgán si splnil svoju zákonnú povinnosť, keď účastníkovi konania uložil pokutu v zákonom stanovenom rozsahu.

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

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

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

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00910824.

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

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

Číslo : SK/0061/99/2023

Dňa : 06.08.2025

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 – **SANVEAN s.r.o., sídlo: Ulica 1. mája 310/6, 915 01 Nové Mesto nad Váhom, IČO: 44 664 478**, kontrola internetového obchodu www.tibitoys.sk začatá dňa 03.02.2022 vykonaním objednávky a odobratím Všeobecných obchodných podmienok internetového obchodu www.tibitoys.sk (vrátane jeho podstránok) kontrolovaného subjektu v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín, ktorá pokračovala dňa 03.10.2022 za účelom odovzdania posúdených Všeobecných obchodných podmienok internetového obchodu www.tibitoys.sk (vrátane jeho podstránok) kontrolovanému subjektu v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín a bola ukončená dňa 21.11.2022 spísaním inšpekčného záznamu v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, č. P/D/0097/03/2022 zo dňa 15.02.2023, 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti uložená peňažná pokuta vo výške **600,- EUR, slovom: šesťsto eur**, pre porušenie § 4 ods. 2 písm. a) 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 účinnom v čase porušenia povinnosti a pre porušenie § 3 ods. 1 písm. h), písm. i), písm. k), písm. l) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom v čase porušenia povinnosti, podľa ustanovenia § 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 zákazu podľa **§ 4 ods. 2 písm. a) 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 § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (Správny poriadok)**
z a s t a v u j e

a

účastníkovi konania: SANVEAN s.r.o., sídlo: Ulica 1. mája 310/6, 915 01 Nové Mesto nad Váhom, IČO: 44 664 478, kontrola internetového obchodu www.tibitoys.sk začatá dňa 03.02.2022 vykonaním objednávky a odobratím Všeobecných obchodných podmienok internetového obchodu www.tibitoys.sk (vrátane jeho podstránok) kontrolovaného subjektu v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín, ktorá pokračovala dňa 03.10.2022 za účelom odovzdania posúdených Všeobecných obchodných podmienok internetového obchodu www.tibitoys.sk (vrátane jeho podstránok) kontrolovanému subjektu v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911

01 Trenčín a bola ukončená dňa 21.11.2022 spísaním inšpekčného záznamu v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín,

- **pre porušenie zákazu predávajúceho podľa § 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko vo Všeobecných obchodných podmienkach účastníka konania na stránke www.tibitoys.sk ku dňu kontroly 03.02.2022, (kedy boli odobraté aktuálne Všeobecné obchodné podmienky) bola uvedená nasledovná podmienka:**
 - v článku 9. Odstúpenie od zmluvy:
„1. Spotrebiteľ, má právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru z kúpnej zmluvy aj bez uvedenia dôvodu, ďalej má právo odstúpiť od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy pred momentom prevzatia tovaru. O tomto informuje predávajúceho písomnou formou emailom.“
 Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, zakladajúca nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa;
- **pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., keď na stránke internetového obchodu www.tibitoys.sk sa formulár na odstúpenie od zmluvy v žiadnej forme nenachádzal a formulár na odstúpenie od zmluvy nebol zaslaný ani po vykonaní objednávky č. 19667 zo dňa 03.02.2022;**
- **pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku 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 zákona č. 102/2014 Z. z., keď na stránke internetového obchodu www.tibitoys.sk sa ku dňu kontroly 03.02.2022, (kedy boli odobraté aktuálne Všeobecné obchodné podmienky) informácia o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu žiadnym spôsobom nenachádzala;**
- **pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku 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 okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, keď na stránke internetového obchodu www.tibitoys.sk sa ku dňu kontroly 03.02.2022, (kedy boli odobraté aktuálne Všeobecné obchodné podmienky) informácia o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy žiadnym spôsobom nenachádzala;**

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z.,** v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku 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 podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „*Občiansky zákonník*“)), keď na stránke internetového obchodu www.tibitoys.sk sa ku dňu kontroly 03.02.2022, (kedy boli odobraté aktuálne Všeobecné obchodné podmienky) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu žiadnym spôsobom nenachádzalo;
- **pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.,** v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď na stránke internetového obchodu www.tibitoys.sk sa ku dňu kontroly 03.02.2022, (kedy boli odobraté aktuálne Všeobecné obchodné podmienky) odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov nenachádzal;

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 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: 00970322.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „*SOI*“) so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – SANVEAN s.r.o. – peňažnú pokutu vo výške 600,- €, pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. a) a § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 3 ods. 1 písm. h), písm. i), písm. k), písm. l) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.

Inšpektormi SOI bola dňa 03.02.2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín začatá kontrola na diaľku internetového obchodu www.tibitoys.sk, ktorú v čase kontroly prevádzkoval účastník konania. Inšpektori SOI v rámci predmetnej kontroly odobrali Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „*VOP*“), vrátane podstránok – Kontakty, Spôsob platby, Reklamačný poriadok, Ochrana osobných údajov, ktoré boli zverejnené na vyššie uvedenej internetovej stránke. Následne ich právne posúdil právny odbor Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj. V rámci uvedenej kontroly bola zároveň vykonaná objednávka č. 19667 na výrobok – *1 ks Stavebnica LaQ – Basic 201 (9 v 1) á 27,90 €/ks* v celkovej hodnote 30,30 €. Z vykonanej kontroly bol spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol účastníkovi konania doručený prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 04.02.2022. O výsledkoch posúdenia odobratých VOP bol dňa 03.10.2022 (došetrenie kontroly zo dňa 03.02.2022) v priestoroch Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol účastníkovi konania doručený prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 04.10.2022. Kontrola bola ukončená dňa 21.11.2022, kedy bola vykonaná kontrola plnenia opatrení uložených počas kontroly vykonanej dňa 03.10.2022, výsledkom ktorej bolo spísanie inšpekčného záznamu v priestoroch Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín.

Inšpektori SOI v rámci predmetnej kontroly skonštatovali, že účastník konania nesplnil všetky opatrenia uložené pri kontrole dňa 03.10.2022. Inšpekčný záznam z ukončenia kontroly bol účastníkovi konania doručený prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 23.11.2022.

Kontrolou obsahu VOP bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom podľa § 3 odseku 2 zákona č. 102/2014 Z. z. alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná: neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; neoznámil spotrebiteľovi 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.; neoznámil spotrebiteľovi informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy; neoznámil spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 Občianskeho zákonníka); 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.“*

Odvolací správny orgán preskúmal napadnuté rozhodnutie č. P/D/0097/03/2022 zo dňa 15.02.2023, ako aj konanie, ktoré mu predchádzalo, pričom zistil dôvod na jeho zmenu spočívajúcu vo vypustení správnym orgánom prvého stupňa konštatovaného porušenia zákazu predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa. K uvedenému odvolací správny orgán podotýka, že aktuálna platná a účinná právna úprava v oblasti ochrany spotrebiteľa, t. j. zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 108/2024 Z. z.“) už neobsahuje takto vymedzenú skutkovú podstatu správneho deliktu. Z uvedeného dôvodu odvolací správny orgán pristúpil k zmene napadnutého rozhodnutia tak, že konanie v časti porušenia zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa v zmysle § 30 ods. 1 písm. h) Správneho poriadku zastavil. Zároveň odvolací správny orgán vo vzťahu k zostávajúcemu porušeniu zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa a porušeniu povinností podľa § 3 ods. 1 písm. h), písm. i), písm. k), písm. l) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. primerane znížil výšku uloženej sankcie tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Vykonaná zmena nezakladá dôvod na zbavenie sa zodpovednosti účastníka konania za porušenie § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa a za porušenie § 3 ods. 1 písm. h), písm. i), písm. k), písm. l) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. a nemá vplyv na spoľahlivo zistený skutkový stav, ktorý zostal v plnej miere zachovaný. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

Povinnosťou účastníka konania bolo nepoužívať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách; pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná: poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; oznámiť spotrebiteľovi 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.; oznámiť spotrebiteľovi informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy; oznámiť

spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 Občianskeho zákonníka); 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 03.02.2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín začatá kontrola na diaľku internetového obchodu www.tibitoys.sk, ktorú v čase kontroly prevádzkoval účastník konania. Za účelom preverenia súladu zmlúv uzavretých na diaľku so všeobecne záväznými právnymi predpismi z hľadiska dodržiavania zákona č. 102/2014 Z. z., zákona o ochrane spotrebiteľa, 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. v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len „zákon č. 22/2004 Z. z.“), ako aj 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“) inšpektori SOI v rámci predmetnej kontroly odobrali VOP, vrátane podstránok – Kontakty, Spôsob platby, Reklamačný poriadok, Ochrana osobných údajov, ktoré boli zverejnené na vyššie uvedenej internetovej stránke. Následne ich právne posúdil právny odbor Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj. V rámci uvedenej kontroly bola zároveň vykonaná objednávka č. 19667 na výrobok – 1 ks *Stavebnica LaQ – Basic 201* (9 v 1) á 27,90 €/ks v celkovej hodnote 30,30 €, potvrdením ktorej zo strany predávajúceho a následným stornovaním bolo zistené, že predmetný internetový obchod www.tibitoys.sk je funkčný. Z vykonanej kontroly bol spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol účastníkovi konania doručený prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 04.02.2022.

O výsledkoch posúdenia odobratých VOP bol dňa 03.10.2022 (došetrenie kontroly zo dňa 03.02.2022) v priestoroch Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol účastníkovi konania doručený prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 04.10.2022.

Kontrola bola ukončená dňa 21.11.2022, kedy bola vykonaná kontrola plnenia opatrení uložených počas kontroly vykonanej dňa 03.10.2022, výsledkom ktorej bolo spísanie inšpekčného záznamu v priestoroch Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín. Inšpektori SOI v rámci predmetnej kontroly skonštatovali, že účastník konania nesplnil všetky opatrenia uložené pri kontrole dňa 03.10.2022. Inšpekčný záznam z ukončenia kontroly bol účastníkovi konania doručený prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 23.11.2022.

VOP, ktoré boli uvedené na vyššie kontrolovanej stránke účastníka konania www.tibitoys.sk, 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 bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko vo VOP na stránke www.tibitoys.sk bola v článku 9. Odstúpenie od zmluvy uvedená podmienka, ktorá bola vyhodnotená ako neprijateľná, zakladajúca nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa v nasledovnom znení, a to:

9. Odstúpenie od zmluvy

„1. Spotrebiteľ, má právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru z kúpnej zmluvy aj bez uvedenia dôvodu, ďalej má právo odstúpiť od zmluvy aj pred začatím plynutia

lehoty na odstúpenie od zmluvy pred momentom prevzatia tovaru. O tomto informuje predávajúceho písomnou formou emailom.“

Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, keď predávajúci vo svojich VOP ustanovuje, že spotrebiteľ o odstúpení od kúpnej zmluvy informuje predávajúceho písomnou formou e-mailom, nakoľko v zmysle § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči. Z uvedeného vyplýva, že spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy písomne (poštou) alebo formou elektronickej správy.

Uvedenou neprijateľnou podmienkou účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou obsahu informácií uvádzaných na internetovej stránke www.tibitoys.sk, kontrolou VOP a na základe vykonanej objednávky č. 19667 v celkovej hodnote 30,30 € zo dňa 03.02.2022 bolo zistené, že účastník konania opomenul povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. Formulár na odstúpenie od zmluvy sa na internetovej stránke www.tibitoys.sk v čase predmetnej kontroly nenachádzal a nebol poskytnutý ani k vykonanej objednávke tovaru. Uvedeným konaním účastník konania porušil ustanovenie § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z.

Kontrolou obsahu informácií uvedených na internetovej stránke www.tibitoys.sk a kontrolou VOP bolo zistené, že vo zverejnených VOP, resp. na inom mieste internetového obchodu www.tibitoys.sk, prevádzkovaného účastníkom konania, ku dňu kontroly 03.02.2022, (kedy boli odobraté aktuálne VOP), absentovala informácia o tom, že ak spotrebiteľ v súlade s § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu v súlade s § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z.

Kontrolou obsahu informácií uvedených na internetovej stránke www.tibitoys.sk a kontrolou VOP bolo zistené, že vo zverejnených VOP, resp. na inom mieste internetového obchodu www.tibitoys.sk, prevádzkovaného účastníkom konania, ku dňu kontroly 03.02.2022, (kedy boli odobraté aktuálne VOP), absentovala informácia o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. Týmto konaním účastník konania porušil § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z.

Kontrolou bolo ďalej zistené, že vo zverejnených VOP, resp. v informáciách zverejnených na internetovej stránke www.tibitoys.sk, ku dňu kontroly 03.02.2022, (kedy boli odobraté aktuálne VOP), chýbalo poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 Občianskeho zákonníka). Týmto konaním účastník konania porušil ustanovenie § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z.

Kontrolou bolo tiež zistené, že vo zverejnených VOP, resp. v informáciách zverejnených na internetovej stránke www.tibitoys.sk, ku dňu kontroly 03.02.2022, (kedy boli odobraté aktuálne VOP), účastník konania neuviedol na svojom webovom sídle www.tibitoys.sk odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Tým účastník konania konal v rozpore s povinnosťami, ktoré mu vyplývajú z § 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.

V podanom odvolaní účastník konania uvádza, že podáva odvolanie proti rozhodnutiu správneho orgánu prvého stupňa o udelení pokuty a jej výške, pričom má za to, že zistenia a ich dopady, ktoré boli kontrolou zistené a zdokumentované boli neadekvátne vyhodnotené a nepredstavovali žiadne reálne znevýhodnenie kupujúceho, ani s tým spojené finančné riziko.

Účastník konania podotýka, že z jeho strany síce došlo k určitému pochybeniu vo formulácii a k zlyhaniu elektronického systému, avšak uvedené nebolo zámerné s cieľom poškodiť alebo znevýhodniť kupujúceho, k čomu uvádza aj vysvetlenie a učinené kroky. K porušeniu povinnosti neukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa v nadväznosti na článok 5. Dodanie VOP účastník konania uvádza, že mal a má v prvom rade na mysli záujem kupujúceho aj pre prípad riešenia reklamácie v dôkaznej fáze pri vrátení tovaru. Poškodenie balenia môže mať funkčný alebo estetický vplyv na vlastnosť a účel použitia objednaného tovaru. V prípade zdokumentovania poškodenia balenia už pri prevzatí zásielky, by sa jednoznačne preukázalo, na koho strane došlo k jeho poškodeniu, a teda aj rýchlemu vyriešeniu reklamácie. Na základe predmetného zistenia a zlej formulácie bez akéhokoľvek zlého úmyslu znevýhodniť kupujúceho, bola okamžite vykonaná zmena z povinnosti na odporúčanie. Účastník konania v súvislosti s uvedeným poukazuje na praktický pohľad na vec, keď reálne sa táto povinnosť týka vždy kupujúceho a zápis robí prepravca do dodacích listov na základe požiadavky pri doručení kupujúcemu, pričom takto to prebieha aj u zmluvného prepravcu účastníka konania. Účastník konania tiež uvádza, že je bežnou praxou e-shopov uvádzať túto „povinnosť“ kupujúceho inou formou: *„Kupujúci sa zaväzuje Objednaný Tovar prevziať a skontrolovať neporušenosť obalov.“* Dodáva, že táto formulácia je uvedená v jednom z najväčších e-shopov na Slovensku, čo môže na požiadanie doložiť. K porušeniu zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa vo vzťahu k článku 9. Odstúpenie od zmluvy VOP účastník konania uviedol, že vzhľadom k tomu, že nemá kamenné predajne, mu písomná forma, najmä e-mailom z dokumentačných dôvodov a pre rýchle vybavenie prípadnej reklamácie či odstúpenia od zmluvy pripadá ako adekvátne a logické, a to aj z dôvodu organizácie bezplatného vrátenia tovaru prostredníctvom zmluvného prepravného partnera. Okrem aktívneho kontaktného e-mailu a telefónneho čísla má na stránke aj funkčný kontaktný formulár, prostredníctvom ktorého má kupujúci možnosť riešiť obratom akékoľvek požiadavky. Účastník konania podotýka, že kupujúci si uňho objednávajú tovar elektronicky, a tak s nimi aj komunikuje, pričom vynakladá maximálne úsilie k riešeniu akýchkoľvek otázok či problémov na strane kupujúceho elektronickou formou. Domnieva sa, že v žiadnom prípade týmto nedochádza k zhoršeniu postavenia kupujúceho. Má za to, že bazírovanie na absencii nepodstatnej a zastaralej forme komunikácie (poštou), je pri množstve súčasných moderných spôsobov elektronickej komunikácie neadekvátne a nepodstatné. Účastník konania ďalej k porušeniu § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z., a to že neposkytol na stránke internetového obchodu www.tibitoys.sk formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. uvádza, že išlo o zlyhanie ľudského faktora. Okamžite po oznámení situáciu preveril, zistil nefunkčnosť systému a došlo k náprave tým, že formulár trvalo umiestnil ako prílohu k vytlačeniu v prípade odstúpenia od zmluvy. Voči zmluvnému zamestnancovi, ktorý mal na starosti kontrolu funkčnosti stránky, vyvodil disciplinárne dôsledky za neplnenie si zmluvných povinností. K porušeniu § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z., a to že na stránke internetového obchodu www.tibitoys.sk sa nenachádzala informácia o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu, účastník konania uvádza, že objednávky zasiela bezplatne a rovnako bezplatne zabezpečuje prípadnú spätnú logistiku (vrátenie tovaru, neprebraté zásielky) prostredníctvom zmluvného partnera Packeta. Z uvedeného dôvodu nepovažoval túto informáciu za dôležitú uviesť, nakoľko bezplatnosť implicitne vyplýva z VOP. K porušeniu § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z., a to že na stránke internetového obchodu www.tibitoys.sk sa informácia o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy žiadnym spôsobom nenachádzala, účastník konania poukazuje na článok 9. VOP, kde je jednoznačne uvedené, kedy má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy, a teda implicitne v iných prípadoch toto právo stráca (1. Spotrebiteľ, má právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru z kúpnej zmluvy aj bez uvedenia dôvodu, ďalej má právo odstúpiť od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na

odstúpenie od zmluvy pred momentom prevzatia tovaru. O tomto informuje predávajúceho prostredníctvom formulára na odstúpenie od zmluvy. 2. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť kupujúcemu – spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy.) K porušeniu § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z., a to že na stránke internetového obchodu www.tibitoys.sk sa poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 Občiansky zákonník) žiadnym spôsobom nenachádzalo, účastník konania poukazuje na článok 7. VOP, kde je jednoznačne uvedená zodpovednosť za vady tovaru a záruka (1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe. 2. Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia veci kupujúcim. 3. Zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, a to bez zbytočného odkladu po jej zistení. 4. Predávajúci nezodpovedá za vady spôsobené: mechanickým poškodením v dôsledku nesprávneho zaobchádzania, zaobchádzaním v rozpore s účelom a návodom, a rovnako za bežné opotrebenie.) K porušeniu § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., a to že na stránke internetového obchodu www.tibitoys.sk sa odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov nenachádzal, účastník konania uvádza, že informácia o alternatívnom spôsobe riešenia bola uvedená s odvolávaním sa na zákon, z ktorého vyplýva táto možnosť, avšak správnym orgánom požadovaný link nebol uvedený. Ku dňu podania odvolania však uvedené bolo doplnené a požadovaný link sa v uvedenom článku VOP nachádza. V závere odvolania účastník konania poznamenáva, že predmetná kontrola nebola vykonaná na základe reklamácie, resp. nespokojnosti kupujúceho so službami či tovarom. Vzhľadom k sortimentu, ktorý účastník konania predáva a nadštandardným službám, ktoré kupujúcim poskytuje, nemal v úmysle ich znevýhodňovať, skôr naopak. Účastník konania si je vedomý, že z jeho strany nechtiac došlo k menšiemu pochybeniu, ale nedostatky boli ihneď odstránené, čo viedlo k náprave a k jeho poučeniu. Účastník konania predstavuje malý rodinný e-shop, pričom sa snaží udržať činnosť e-shopu pri živote, a tak poskytovať deťom kvalitné veci k ich rozvoju. Na základe vyššie uvedených skutočností účastník konania žiada o prehodnotenie závažnosti dôvodov uloženia pokuty a samotnej výšky pokuty.

Odvolací správny orgán sa v prvom rade zaoberal skutočnosťou, že zákon o ochrane spotrebiteľa a zákon č. 102/2014 Z. z. bol s účinnosťou od 01.07.2024 zrušený zákonom 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 začínú 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 správny orgán uvádza, že účastník konania v podanom odvolaní zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Čo sa týka skutočností uvedených v odvolaní účastníka konania, odvolací správny orgán vyhodnotil tvrdenia účastníka konania ako subjektívne, ktoré ho nezabavujú jeho objektívnej zodpovednosti za zistené porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. Odvolací správny

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, prípadne oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania pre porušenie § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie § 3 ods. 1 písm. h), písm. i), písm. k), písm. l) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. Zároveň po preskúmaní obsahu napadnutého rozhodnutia odvolací správny orgán zistil, že správny orgán prvého stupňa sa dostatočným spôsobom vysporiadal s námietkami účastníka konania, ktoré sú súčasťou predmetnej spisovej dokumentácie.

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

Podľa § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka: *„Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.“*

Podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka: *„Spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“).“*

Podľa § 54 ods. 1 Občianskeho zákonníka: *„Zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchýliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon priznáva, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie.“*

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

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

Podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.: „Predávajúci je povinný pred uzatvorením 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.“

Podľa § 3 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z.: „Informácie podľa odseku 1 sa spotrebiteľovi musia poskytnúť v prípade zmluvy uzavretej na diaľku spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie; ak sa tieto informácie poskytujú na trvanlivom nosiči, musia byť pre spotrebiteľa čitateľné.“

Odvolací správny orgán považuje za podstatné uviesť, že ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t. j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky objektívne, bez ohľadu na zavinenie (úmysel, neobstarlivosť) alebo iných okolností danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti.

K námietkam účastníka konania v súvislosti s porušením § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, t. j. porušenie zákazu predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, odvolací správny orgán opätovne uvádza, že z dôvodu, že do platnosti a účinnosti vstúpila nová právna úprava, ako sa už odvolací správny orgán vyššie podrobne zmienil, v tejto časti správneho konania došlo k zastaveniu. Vzhľadom na vyššie uvedené sa odvolací správny orgán predmetnými námietkami účastníka konania v tejto časti nezaoberal.

Odvolací správny orgán sa ďalej vysporiadal s námietkami účastníka konania týkajúcimi sa porušenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa nasledovne. Ako už správny orgán prvého stupňa uviedol v napadnutom rozhodnutí, podľa § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. „Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy (ďalej len „oznámenie o odstúpení od zmluvy“). Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, ktorý mu odovzdal predávajúci.“ Podľa dôvodovej správy k zákonu č. 102/2014 Z. z. § 8: „Ustanovuje sa forma odstúpenia od zmluvy. Všeobecne platí, že spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy v listinnej podobe alebo na inom trvanlivom nosiči. V prípade, že zmluva bola uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy bude postačovať akékoľvek jednoznačné (aj ústne formulované) vyhlásenie, ak z neho bude jednoznačne zrejmé, že vôľa spotrebiteľa smeruje k odstúpeniu od zmluvy. Dôkazné bremeno znáša spotrebiteľ. Zákon uľahčuje pre spotrebiteľa odstúpenie od zmluvy možnosťou v každom prípade použiť formulár na odstúpenie od zmluvy obsahujúci všetky podstatné náležitosti tohto úkonu. Formulár je predávajúci povinný predvyplniť svojimi identifikačnými údajmi a odovzdať spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov. Ide o významný inštitút ochrany spotrebiteľa predovšetkým tým, že na jeho uplatnenie nie je potrebné splnenie ďalších podmienok, od spotrebiteľa sa vyžaduje iba minimum úkonov, aby mohol odstúpiť od zmluvy.“ Podľa predmetnej dôvodovej správy: „Trvanlivý nosič je definovaný ako prostriedok, ktorý umožňuje spotrebiteľovi a predávajúcemu uchovávať a reprodukovat' jemu adresované informácie v podobe čitateľnej pre adresáta týchto informácií tak dlho, ako to pre neho bude potrebné z hľadiska ochrany záujmov plynúcich zo vzájomného vzťahu medzi spotrebiteľom a predávajúcim. Pod definíciu je potrebné zahrnúť predovšetkým také nosiče informácií, ako je

papier, USB kľúče, CD-ROM, DVD, pamäťové karty alebo pevné disky počítačov, ako aj e-mail. V situáciách, keď je z dôvodu právnej istoty či vzhľadom na prípadnú potrebu uniesť dôkazné bremeno dôležité poskytovať informácie alebo dokumenty v určitej forme, zákon na viacerých miestach stanovuje povinnosť poskytnúť ich v listinnej podobe alebo na inom trvanlivom nosiči. V porovnaní so všeobecnou občianskoprávnou úpravou formy právnych úkonov (§ 40 Občianskeho zákonníka) sa možnosťou poskytnúť určité informácie alebo dokumenty na trvanlivom nosiči rozširuje spektrum dostupných prostriedkov aj na moderné a v súčasnosti čoraz využívanéjšie spôsoby, ktoré rovnako dobre umožňujú dosiahnutie účelu uchovania a nezmeneného reprodukovania informácií dôležitých tak pre spotrebiteľa, ako aj predávajúceho. Za trvanlivý nosič sa nepovažuje webová stránka. Elektronickým obsahom sú dáta, ktoré sú vyrobené a poskytované v elektronickej forme, ako napríklad počítačové programy, aplikácie, hry, hudba, videá alebo texty, bez ohľadu na to, či sú získavané prostredníctvom sťahovania, metódou streamingu z hmotného nosiča alebo iným spôsobom. Zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči sú zmluvami, ktorých predmetom je poskytnutie určitej služby, na druhej strane, ak sa elektronický obsah dodáva na hmotnom nosiči ako je CD alebo DVD, považuje sa elektronický obsah zaznamenaný na tomto nosiči za tovar v zmysle tohto zákona.“

Z uvedeného vyplýva, že spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy v listinnej podobe (poštou) alebo na inom trvanlivom nosiči (napr. emailom). Predávajúcim stanovená forma odstúpenia od zmluvy – písomnou formou emailom ako jediná možnosť odstúpenia od zmluvy je v rozpore so zákonom č. 102/2014 Z. z., ktorý umožňuje spotrebiteľovi odstúpiť od zmluvy viacerými spôsobmi (napr. emailom), a to aj z dôvodu uľahčenia celého procesu odstúpenia od zmluvy spotrebiteľovi.

Dôvody, ktoré účastník konania v súvislosti s daným porušením uvádza (neexistencia kamenných predajní; písomná forma najmä emailom z dokumentačných dôvodov a pre rýchle vybavenie prípadnej reklamácie či odstúpenia od zmluvy účastníkovi konania príde ako adekvátne a logická, a to aj z dôvodu organizácie bezplatného vrátenia tovaru prostredníctvom zmluvného prepravného partnera; skutočnosť, že okrem aktívneho kontaktného emailu a telefónneho čísla, má na stránke funkčný kontaktný formulár, prostredníctvom ktorého má kupujúci možnosť riešiť obratom akékoľvek požiadavky; kupujúci si uňho objednávajú tovar elektronicky, a tak s ním aj komunikuje; vynaložené úsilie k riešeniu akýchkoľvek otázok či problémov na strane kupujúceho elektronickou formou; v žiadnom prípade nedochádza k zhoršeniu postavenia kupujúceho; bazírovanie na zastaralej a nepodstatnej forme komunikácie (poštou) považuje účastník konania za súčasnej existencie moderných spôsobov elektronickej komunikácie za neadekvátne a nepodstatné), považuje odvolací správny orgán za subjektívne, nemajúce na zodpovednosť účastníka konania za spoľahlivo preukázané porušenie zákona žiadny vplyv.

Predmetnú podmienku v článku 9. Odstúpenie od zmluvy VOP odvolací správny orgán, rovnako ako aj správny orgán prvého stupňa vyhodnotil ako neprijateľnú podmienku podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa podľa vyššie cit. § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka, keď účastník konania ako predávajúci vo svojich VOP stanovil, že spotrebiteľ o odstúpení od zmluvy informuje predávajúceho výlučne písomnou formou emailom.

Ďalej účastník konania v podanom odvolaní priznáva porušenie § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z. K tomu však zároveň uvádza, že sa jednalo o zlyhanie ľudského faktora a okamžite došlo k náprave – umiestneniu formulára ako prílohy na stránke a voči zamestnancovi, ktorý mal na starosti kontrolu funkčnosti stránky, boli vyhovené disciplinárne dôsledky za nesplnenie si zmluvných povinností. K uvedenému odvolací správny orgán podotýka, že nápravu zisteného nedostatku zo strany účastníka konania hodnotí pozitívne, avšak následné odstránenie kontrolou zistených nedostatkov, ako aj uskutočnenie opatrení s

cieľom predchádzať ich opakovaniu, je v zmysle § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu povinnosťou kontrolovanej osoby a nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. V zmysle citovaného zákonného ustanovenia 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. Dodatočné uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov až po ich konštatovaní inšpektormi SOI, nie je možné považovať za okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

K porušeniu povinnosti podľa § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z. z. účastník konania uvádza, že zasiela objednávky bezplatne a rovnako bezplatne zabezpečuje prípadnú spätnú logistiku (vrátenie tovaru, neprebrané zásielky) prostredníctvom zmluvného partnera Packeta. Nakoľko bezplatnosť implicitne vyplývala z VOP, účastník konania nepovažoval uvedenie informácie podľa predmetného ustanovenia zákona za podstatné. K tomu si odvolací správny orgán dovoľuje vysloviť nesúhlasné stanovisko, nakoľko už len v článku 5. Dodanie bod 4. VOP je explicitne vyjadrené, že: „Náklady na zaslanie tovaru kupujúcemu znáša predávajúci, avšak náklady na vrátenie zásielky z dôvodu jej neprevzatia hradí kupujúci.“ Z uvedeného nemožno vyvodit' účastníkom konania deklarovanú bezplatnosť na strane kupujúceho, napr. v prípade neprebratia zásielky, resp. opakovaného doručenia z dôvodu neprítomnosti kupujúceho (bod. 8 uvedenej časti VOP), nakoľko z dotknutej časti VOP jasne vyplýva, že náklady na vrátenie zásielky v prípade neprevzatia hradí kupujúci. Zároveň v článku 6. Kúpna cena a platobné podmienky bod 1. VOP je uvedený: „Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za objednaný tovar v súlade s kúpnu zmluvou, vrátane nákladov spojených s dodaním tovaru, tak ako sú uvedené v potvrdenej objednávke. Kúpna cena a náklady spojené s dodaním tovaru sú uvádzané vrátane dane z pridanej hodnoty (ďalej len „DPH“).“, čo zároveň vyvracia akúkoľvek prípadnú domnienku o bezplatnosti v prípade zaslania objednávky zo strany predávajúceho. Pre posúdenie predmetnej veci je relevantné, že kontrolou obsahu informácií uvedených na internetovej stránke www.tibitoys.sk a kontrolou VOP bolo zistené, že vo zverejnených VOP, resp. na inom mieste internetového obchodu www.tibitoys.sk, prevádzkovaného účastníkom konania, ku dňu kontroly vykonanej dňa 03.02.2022, (kedy boli odobraté aktuálne VOP), absentovala informácia o tom, že ak spotrebiteľ v súlade s § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu v súlade s § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.

K porušeniu povinnosti podľa § 3 ods. 1 písm. k) zákona č. 102/2014 Z. z. účastník konania uvádza, že v článku 9. Odstúpenie od zmluvy VOP je priamo uvedené, kedy má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy, a teda implicitne z uvedeného bodu vyplýva, v ktorých prípadoch spotrebiteľ toto právo stráca. K tomu odvolací správny orgán uvádza, že z formulácie predmetných ustanovení VOP v žiadnom prípade nemožno vyvodit' záver, že spotrebiteľ bol takýmto spôsobom zo strany predávajúceho informovaný o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, keď v dotknutej časti VOP je uvedená len informácia o tom, kedy má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy s povinnosťou predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi pri odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od neho prijal. Odvolací správny orgán zdôrazňuje, že nie je možné od spotrebiteľa očakávať vedomosť, resp. prípadnú dedukciu ohľadne okolností, za ktorých právo na odstúpenie od zmluvy stráca, v prípade, ak o týchto skutočnostiach predávajúci spotrebiteľa priamo neinformoval.

K porušeniu povinnosti podľa § 3 ods. 1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z. z. účastník konania uvádza, že v článku 7. VOP je jednoznačne uvedená zodpovednosť za vady tovaru a záruka v 4 bodoch. K tomu odvolací správny orgán uvádza, že podľa uvedeného ust. zákona: „*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 za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu.“ Zákon č. 102/2014 Z. z. priamo odkazuje na konkrétne ust. § 622 Občianskeho zákonníka (*odstrániteľné vady tovaru*) a § 623 Občianskeho zákonníka (*neodstrániteľné vady tovaru*) ako všeobecného predpisu. Odvolací správny orgán má za to, že účastník konania si svoju informačnú povinnosť podľa predmetného ustanovenia zákona preukázateľne nesplnil.

K porušeniu povinnosti podľa § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. účastník konania uvádza, že informácia o alternatívnom spôsobe riešenia bola uvedená s odvolávaním sa na zákon, z ktorého vyplýva táto možnosť, avšak správnym orgánom požadovaný link nebol uvedený. Dodáva, že ku dňu podania odvolania bol link doplnený a nachádza sa vo VOP. K tomu odvolací správny orgán uvádza, že uvedené tvrdenie účastníka konania berie na vedomie, avšak dodatočná náprava zisteného nedostatku, ako sa už odvolací správny orgán vyššie zmienil, nemá vplyv na zodpovednosť účastníka konania za spoľahlivo zistené porušenie zákona.

Odvolací správny orgán poznamenáva, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania sankcionuje za porušenie zákazu vyplývajúceho zo zákona o ochrane spotrebiteľa a za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona č. 102/2014 Z. z. Uvedené správne delikty patria zároveň medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku; stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. K naplneniu skutkovej podstaty týchto správnych deliktov teda stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia zákazu, resp. 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 správny orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Odvolací správny 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 správny orgán poznamenáva, že v danom konaní správny orgán spoľahlivo zistil skutkový stav veci, výrok rozhodnutia dostatočne odôvodnil a pri vydávaní rozhodnutia postupoval v súlade s ustanovením § 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 ustanovením § 47 ods. 2 Správneho poriadku, 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 ustanovením § 47 ods. 3 Správneho poriadku, keď v odôvodnení napadnutého rozhodnutia správny orgán uviedol, ktoré skutočnosti boli podkladom pre 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 správne mu 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. Je

prítom viazaný zisteniami vyplývajúcimi z obsahu administratívneho spisu. Z jeho obsahu jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa a § 3 ods. 1 písm. h), písm. i), písm. k), písm. l) a 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, pričom v postupe prvostupňového 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, 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.

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 prítom 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.

Účastník konania v odvolaní žiada o prehodnotenie závažnosti dôvodov uloženia pokuty a samotnej výšky pokuty. Vo vzťahu k uloženej pokute a jej výške odvolací správny orgán uvádza, že zohľadnil všetky kritériá určené zákonom pri ukladaní výšky pokuty a po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, pristúpil k zníženiu výšky uloženej pokuty vzhľadom na zastavenie konania v časti porušenia § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa. Dôvod na zrušenie uloženej sankcie odvolací správny orgán nezistil. Odvolací orgán zastáva názor, že pokuta v danej výške bola uložená v rámci stanovených kritérií, v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400 eur. Správny orgán prvého stupňa riadne odôvodnil

ako zákonnosť, tak aj výšku uloženej sankcie s prihliadnutím na proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute. Odvolací správny orgán vychádzal pri určení výšky pokuty z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, ako aj k porušeniu § 3 ods. 1 písm. h), písm. i), písm. k), písm. l) a písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z. Odvolací správny orgán hodnotil dôkazy z hľadiska ich závažnosti (dôležitosti), zákonnosti a pravdivosti pre rozhodnutie. Odvolací orgán zároveň uvádza, že keďže zákon neurčuje záväzným spôsobom prípustnosť konkrétnych dôkazných prostriedkov a ich dôkaznú silu, záleží na samom správnom orgáne, akú dôkaznú silu dôkazu v konkrétnom konaní prisúdi, keďže správne konanie je ovládané tzv. zásadou voľného hodnotenia dôkazov. Odvolací orgán sa snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Na druhej strane je zo zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne, pričom táto požiadavka platí aj pre ukladanie sankcií. 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 von – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobných povinností, ako v prípade účastníka konania. Po zhodnotení všetkých okolností prípadu a proporcionality uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ako aj vzhľadom na závažnosť protiprávneho konania, uloženie pokuty vo výške 500,- € možno považovať za pokutu primeranú a adekvátnu. 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. 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 správny orgán pokladá skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybné 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 povinností 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 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 páchatel'a prejednávanych v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutelný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené bola teda v danom prípade pokuta, 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 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.“*

Podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1.“*

Odvolací orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností zo strany účastníka konania bolo spoľahlivo preukázané. V predmetnom 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 prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Z hľadiska spôsobu protiprávneho konania odvolací orgán prihliadol na skutočnosť, že účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách tým, že v článku 9. Odstúpenie od zmluvy VOP bola uvedená neprijateľná podmienka, ktorá spôsobuje nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, keď v zmysle § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. môže spotrebiteľ uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči, pričom z uvedeného vyplýva, že spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy písomne (poštou) alebo formou elektronickej správy; porušil povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.; porušil povinnosť oznámiť 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.; porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy; porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 Občianskeho zákonníka); porušil povinnosť uviesť

na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Z hľadiska charakteru protiprávneho konania správny orgán zohľadnil to, že konaním účastníka konania, opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom zmluvnom vzťahu. Odvolací správny orgán má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať predovšetkým v prípadoch predávajúcim vopred pripravených zmlúv, resp. zmluvných podmienok, do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť.

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 neprijateľnej podmienky a na mieru, v akej je spôsobilá ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací správny orgán vzal tiež do úvahy, že neprijateľnou podmienkou v spotrebiteľskej zmluve, obsah ktorej 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 uvedená neprijateľná zmluvná podmienka vniesla do vzťahu medzi účastníkom konania a spotrebiteľom výrazný nepomer v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa. Účastník konania pri svojej činnosti neprijateľnou podmienkou v spotrebiteľskej zmluve upieral spotrebiteľovi legitímne práva a v neprospech spotrebiteľa spôsobil značnú nerovnováhu zmluvného vzťahu. Navyše sa táto zmluvná podmienka nachádzala na internetovej stránke www.tibitoys.sk, 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 určovaní výšky pokuty správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že spotrebiteľ ako kupujúci má právo na úplné a pravdivé poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. Je nevyhnutné, aby mal spotrebiteľ už v čase rozhodovania sa o kúpe tovaru alebo služby čo najúplnejšie a neskreslené informácie. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. Správny orgán vyhodnotil porušenie vyššie uvedených povinností zo strany účastníka konania ako závažné, a to nielen vzhľadom na charakter informácií, ktoré predávajúci opomenul poskytnúť spotrebiteľom, ale aj s ohľadom na závažný charakter predmetných informácií. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie. 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

spotrebiteľ 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 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 zákona č. 102/2014 Z. z.; informovať spotrebiteľa o okolnostiach, za ktorých stráca právo na odstúpenie od zmluvy; oznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a § 623 Občianskeho zákonníka); 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 spotrebiteľovi 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., neuvedenie informácie spotrebiteľovi o okolnostiach, za ktorých stráca právo na odstúpenie od zmluvy, môže mať za následok, že spotrebiteľ v dôsledku nevedomosti nevyužije jedno zo svojich zákonom priznaných práv, a to právo odstúpiť od zmluvy napriek tomu, že s výrobkom nebude spokojný. Orgán dozoru prihliadol pri rozhodovaní aj na skutočnosť, že spotrebiteľ v dôsledku neuvedenia informácií obsiahnutých v ustanoveniach § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka nemá vedomosť o tom, aké má práva zo zodpovednosti za vady v závislosti od charakteru (odstrániteľná/neodstrániteľná vada), resp. počtu odstrániteľných väd, čo môže viesť k značnej svojvôli predávajúceho určovať spôsob vybavenia reklamácie i v prípade, keď podľa zákona právo voľby patrí práve spotrebiteľovi. Následkom absencie informácie ohľadne 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.

Odvolací 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, 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, 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.

Zohľadnené bolo aj množstvo a charakter informácií, ktoré účastník konania ako predávajúci spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku neposkytol, ako aj skutočnosť, že neprijateľná podmienka sa nachádzala v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje. Spotrebiteľ ako laik vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti, nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad takejto zmluvnej podmienky na jeho práva. Uvedené protiprávne konanie účastníka konania v uvedenom rozsahu môže spotrebiteľov, pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

Odvolací orgán má za to, že výška uloženej pokuty je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň, pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu, charakteru a rozsahu porušenia zákona. Odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty po jej znížení 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 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.