

Slovenská obchodná inšpekcia  
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici  
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

---

Číslo: P/0399/06/2018

V Banskej Bystrici dňa 21.06.2019

## **R O Z H O D N U T I E**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej aj „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1, § 2 a § 3 ods. 2 písm. f) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v súlade s § 46 zákona č.71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

### ***r o z h o d o l t a k t o:***

**účastníkovi konania: Peter Gregor, Poľná 5954/1, 974 05 Banská Bystrica, podnikateľovi,**

**IČO: 14 422 808,**

**na základe kontroly v prevádzke: Jadranská zmrzlina, Trhová 4166/6, Zvolen,**

**vykonanej dňa: 14.08.2018,**

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe, keď predávajúci ku kontrolnému nákupu pozostávajúcemu z výrobku *1 porcia Banánová zmrzlina á 0,40 €* nevydal doklad o kúpe,

**teda za porušenie povinností ustanovených** v § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, na základe správnej úvahy

### ***u k l a d á***

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

### ***p o k u t u***

vo výške **500 €** slovom **Päťsto Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

**č.: SK5781800000007000065068 VS – 03990618**

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 14.08.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v prevádzke Jadranská zmrzlina, Trhová 4166/6, Zvolen. Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 14.08.2018.

Za účelom overenia dodržiavania zásad statočnosti pri predaji bol inšpektormi SOI vykonaný kontrolný nákup, ktorý bol účtovaný v celkovej hodnote 0,40 € a ktorý pozostával z výrobku *1 porcia Banánová zmrzlina á 0,40 €*, ku ktorému predávajúci nevydal doklad o kúpe.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá podnikateľ uvedený vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu vyjadrila predavačka ktorá bola prítomná a uviedla, že v návale práce ani nepostrehla, že nevydala doklad.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu vyjadril podnikateľ ktorý bol prítomný a uviedol, že pracovníčka bola poučená o povinnosti vydávať doklad z ERP o každom nákupe. Do budúcnosti zabezpečí dôkladne vydávanie dokladov v ich prevádzke.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0399/06/2018 zo dňa 10.01.2019, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 14.01.2019.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č.71/1967 Zb. o správnom konaní účastník konania v stanovenej lehote podal vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Vo vyjadrení zo dňa 18.01.2018 uviedol, že nedostatky uvedené v inšpekčnom zázname zo dňa 14.08.2018 na horeuvedenej prevádzke ihneď po kontrole prejednali. Pracovníčka bola upozornená a poučená o dodržiavaní zásad statočnosti predaja a dôslednom používaní registračnej pokladnice. Nevydanie dokladu o kúpe zdôvodnila stresom, ktorý u nej vznikol pri vybavovaní viac zákazníkov naraz. Údajne pri vydávaní zmrzliny balila zákusky inej zákazníčke. Za tento nedostatok sa ospravedlnil. Pracovníčka prehlásila, že sa v budúcnosti vyvaruje akýchkoľvek nedostatkov pri výkone jej práce.

Následne po doručení vyjadrenia účastníka konania nastali skutočnosti podľa § 17 Vyhlášky Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 410/2015 Z.z. o podrobnostiach výkonu registratúry orgánov verejnej moci a o tvorbe spisu, ktoré bol správny orgán povinný vyriešiť.

K vyjadreniu podnikateľa, predavačky a k vyjadreniu účastníka konania správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Správne delikty predávajúcich sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania ako predávajúci tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto

porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Následné odstránenie zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností spočívajúce v porušení príslušných ustanovení zákona účastníkom konania tým, že nevydal ku kontrolnému nákupu doklad o kúpe, ani iný náhradný doklad.

Podľa ustanovenia § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby; adresa prevádzkarne; dátum predaja; názov a množstvo výrobku alebo druh služby a cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

Ustanovenie tohto paragrafu ukladá povinnosť vydania dokladu o kúpe výrobku alebo poskytnutí služby tak, aby tento obsahoval všetky predpísané náležitosti, ktoré sú nevyhnutné v nadväznosti na ochranu spotrebiteľa pri následnom uplatňovaní svojich práv, spravidla, nie však výlučne pri reklamácií, prípadne inom dôvode na dokazovanie nadobudnutia výrobku alebo služby.

Doklad o kúpe výrobku je relevantným dokladom, ktorý má význam pri uplatňovaní práv spotrebiteľom, spravidla práv zo zodpovednosti za vady výrobkov a zároveň je dôkazom existencie záväzkového vzťahu medzi predávajúcim a spotrebiteľom. Patrí medzi dôkazy, ktoré vypovedajú o predávajúcom a o obsahu záväzkového vzťahu, a preto nevydanie dokladu o kúpe môže sťažiť spotrebiteľovi postup pri uplatňovaní svojich práv. Správny orgán zároveň vníma nižšiu spoločenskú nebezpečnosť zisteného protiprávneho konania vzhľadom na povahu prevádzky účastníka konania a predávaný sortiment, kde význam vydania dokladu o kúpe z hľadiska ochrany spotrebiteľa ustupuje jeho významu z hľadiska evidovania tržby.

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 porušenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 16 ods. 1 cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie resp. opomenutie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovvej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa vzhľadom k nižšej závažnosti zisteného protiprávneho konania približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení nedosahuje ani 1% najvyššej sadzby.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprímerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 14.08.2018, vyjadrením podnikateľa a predavačky subjektu zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 14.08.2018, vyjadrením účastníka konania zo

dňa 18.01.2018 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Z ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva správny orgán obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností, ktoré tento zákon ukladá. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, bola uložená blízko dolnej hranice zákonom stanovenej sadzby.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Slovenská obchodná inšpekcia  
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici  
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

---

Číslo: P/0545/06/2018

V Banskej Bystrici dňa 05.06.2019

## R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej aj „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1, § 2 a § 3 ods. 2 písm. f) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v súlade s § 46 zákona č.71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

### *r o z h o d o l t a k t o:*

**účastníkovi konania: INDECO s. r. o., Tormáš 4401, 979 01 Rimavská Sobota,**

**IČO: 35 760 052,**

**na základe kontroly v sídle spoločnosti INDECO s. r. o., Tormáš 4401, Rimavská Sobota,**

**vykonanej dňa: 12.12.2018,**

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho, v prípade vybavenia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy zamietnutím, spotrebiteľovi v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže zaslať výrobok na odborné posúdenie, keď pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 713/2018 bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľ uplatnil dňa 08.01.2018 reklamáciu na dielo – *Zhotovenie a montáž vstavanej kuchyne v celkovej hodnote 3053,00 €* (faktúra č. P21600290 zo dňa 30.09.2016, faktúra č. VK2160051 zo dňa 13.10.2016 a odovzdávací protokol ku kuchynskej linke zo dňa 20.10.2016) zameranú na vadu „*v mieste kde sa spájajú a lepia pracovné kuchynské dosky je ľavá časť spoja napučaná a vydutá*“, ktorú kontrolovaný subjekt zaevidoval dňa 08.01.2018 pod č. 2018/003. Kontrolovaný subjekt vybavil predmetnú reklamáciu jej zamietnutím zo dňa 31.01.2018, avšak kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt pri vybavení reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy spotrebiteľovi v doklade o vybavení reklamácie neposkytol informáciu, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie,

**teda za porušenie povinností ustanovených** v § 18 ods. 7 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, na základe správnej úvahy

### *u k l a d á*

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

### *p o k u t u*

vo výške **200 €**

slovom **Dvesto Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: SK5781800000007000065068 VS – 05450618

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.12.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v sídle spoločnosti INDECO s. r. o., Tormáš 4401, Rimavská Sobota. Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné skutočnosti, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 12.12.2018.

Pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 713/2018 bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľ uplatnil dňa 08.01.2018 reklamáciu na dielo – *Zhotovenie a montáž vstavanej kuchyne v celkovej hodnote 3053,00 €* (faktúra č. P21600290 zo dňa 30.09.2016, faktúra č. VK2160051 zo dňa 13.10.2016 a odovzdávací protokol ku kuchynskej linke zo dňa 20.10.2016, t. j. reklamácia po 12 mesiacoch od kúpy) a zameranú na vady „*v mieste kde sa spájajú a lepia pracovné kuchynské dosky je ľavá časť spoja napučaná a vydutá.*“ Podľa predloženej evidencie o reklamáciách vedenej v PC kontrolovaný subjekt, resp. zhotoviteľ diela zaevidoval vyššie uvedenú reklamáciu spotrebiteľa dňa 08.01.2018 pod č. 2018/003.

Kontrolovaný subjekt, resp. zhotoviteľ diela vybavil reklamáciu spotrebiteľa dňa 31.01.2018 jej zamietnutím, avšak kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt, resp. zhotoviteľ diela pri vybavení reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy spotrebiteľovi neposkytol informáciu, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 18 ods. 7 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu vyjadril konateľ spoločnosti, ktorý bol prítomný a uviedol, že súhlasí.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom webového portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) do jeho elektronickej schránky zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0545/06/2018 zo dňa 18.04.2019. Nakoľko spoločnosť vypršala úložná lehota, predmetné oznámenie o začatí správneho konania sa považuje za doručené dňom 04.05.2019.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Toto svoje právo nevyužil.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav. Ako dôkaz slúži inšpekčný záznam z vykonanej kontroly.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda

nie je možné sa od nich odchyliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. *rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017*. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba 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 povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Následné odstránenie zistených nedostatkov nezbaňuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko účastník konania ako osoba vybavujúca reklamáciu v prípade zamietnutia spotrebiteľskej reklamácie výrobku uplatnenej po 12 mesiacoch od jeho kúpy, nedodržel povinnosť v doklade o vybavení reklamácie uplatnenej dňa 08.01.2018 zaevidovanej pod poradovým č. 2018/003 uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Kontrolovaný subjekt, resp. zhotoviteľ diela vybavil reklamáciu spotrebiteľa dňa 31.01.2018 jej zamietnutím, avšak pri vybavení reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy spotrebiteľovi neposkytol informáciu, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.



V zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

V nadväznosti na § 2 písm. n) cit. zákona, odborným posúdením je písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“).

Na základe citovaných zákonných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, nedodržanie formálneho postupu pri vybavovaní reklamácií môže spotrebiteľovi sťažiť si vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Problém nastáva v tom, že nedodržaním zákonného postupu pri vybavení reklamácie trpí spotrebiteľ, pretože sa svojich práv musí domáhať prostredníctvom správnych orgánov, orgánov alternatívneho riešenia sporov či v hraničných situáciách na všeobecnom súde odporcu. Správny orgán má za to, že vybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote, avšak s nedodržaním všetkých zákonných povinností bolo reálne negatívne zasiahnuté do práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po vybavení reklamácie nie je predávajúcim, ako silnejšou stranou právneho vzťahu, oboznámený so všetkými jemu prislúchajúcimi právami, na základe čoho môže prísť o možnosť podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady.

Správny orgán ďalej uvádza, že uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. Podľa ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci, či poskytovateľ služby povinný reklamáciu prijať a vybaviť v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo v prípade reklamácie uplatnenej po uplynutí 12 mesiacov, ktorá bola zamietnutá nechať si vypracovať odborné posúdenie, pričom na toto právo ho osoba, ktorá reklamáciu vybavila, musí v doklade o vybavení reklamácie upozorniť. Keďže sa jedná o kogentné ustanovenie, nie je možné sa od neho odchyľovať.

Vykonanou kontrolou bolo presne a spoľahlivo zistené, že účastník konania si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú z citovaných zákonných ustanovení preukázateľne nespĺnil. Týmto konaním účastníka konania došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom 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.

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, nespĺnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj porušenie povinnosti predávajúceho, v prípade vybavenia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy zamietnutím, spotrebiteľovi v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže zaslať výrobok na odborné posúdenie, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane

spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 7 cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie resp. opomenutie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovvej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa vzhľadom k nižšej závažnosti zisteného protiprávneho konania približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení nedosahuje ani 1% najvyššej sadzby.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 12.12.2018, vyjadrením konateľa kontrolovaného subjektu zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 12.12.2018 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Z ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva správnomu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností,

ktoré tento zákon ukladá. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, bola uložená blízko dolnej hranice zákonom stanovenej sadzby.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Slovenská obchodná inšpekcia  
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici  
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

---

Číslo: P/0548/06/2018

V Banskej Bystrici dňa 22.05.2019

## R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej aj „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1, § 2 a § 3 ods. 2 písm. f) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v súlade s § 46 zákona č.71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

### *r o z h o d o l t a k t o:*

**účastníkovi konania: Oliver Zdechovan, Štúrova 868/5, 962 12 Detva, podnikateľovi,  
IČO: 50 543 971,**

**na základe kontroly v prevádzke:** Predaj živých stromčekov, parkovisko pri OC Terminál,  
29. augusta 37, Banská Bystrica,

**vykonanej dňa:** 19.12.2018,

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť účtovanej miery výrobkov zakúpených do kontrolného nákupu, keď pri kontrole bol vykonaný kontrolný nákup, ktorý pozostával z výrobku *1ks Normandská jedľa 200-250cm á 30,00 € - zľava 5,00 € v celkovej hodnote 25,00 €*, ku ktorému predávajúci vydal doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 0004 zo dňa 19.12.2018. Kontrolou bolo zistené, že správnosť účtovania výrobku zakúpeného do kontrolného nákupu nebolo možné odkontrolovať z dôvodu, že v kontrolovanej prevádzke bolo v čase kontroly v používaní meradlo, a to *1ks Zvinovacieho meradla bez uvedenia údaju o poslednom úradnom overení*, t. j. meradlo bez platného úradného overenia. Predávajúci tým neumožnil prekontrolovať správnosť účtovanej miery výrobku zakúpeného do kontrolného nákupu,

**teda za porušenie povinností ustanovených** v § 4 ods. 1 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, na základe správnej úvahy

### *u k l a d á*

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

### *p o k u t u*

vo výške **150 €** slovom **Jednostopät'desiat Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 19.12.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v prevádzke Predaj živých stromčekov, parkovisko pri OC Terminál, 29. augusta 37, Banská Bystrica. Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 19.12.2018.

Za účelom šetrenia podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 751/2018 a za účelom overenia dodržiavania zásad statočnosti pri predaji bol inšpektormi SOI vykonaný kontrolný nákup, ktorý pozostával z výrobku *1ks Normandská jedľa 200-250cm á 30,00 € - zľava 5,00 € v celkovej hodnote 25,00 €*, ku ktorému predávajúci vydal doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 0004 zo dňa 19.12.2018. Kontrolou bolo zistené, že správnosť účtovania kontrolného nákupu nebolo možné odkontrolovať z dôvodu, že v kontrolovanej prevádzke, v ktorej dochádza k predaju výrobkov na mieru, bolo v čase kontroly v používaní meradlo, a to *1ks Zvinovacieho meradla bez uvedenia údaju o poslednom úradnom overení*, t. j. meradlo bez platného úradného overenia. Predávajúci tým neumožnil prekontrolovať správnosť účtovanej miery výrobku zakúpeného do kontrolného nákupu.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 4 ods. 1 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá podnikateľ uvedený vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu vyjadril predavač ktorý bol prítomný a uviedol, že v priebehu ontroly použil meter s číselníkom, o potrebe úradne overeného meradla nevedel, ale počas vykonávania kontroly zaobstarali požadované meradlo s patričným certifikátom.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu vyjadril podnikateľ, ktorý bol prítomný a uviedol, že v čase kontroly zabezpečil úradne overené meradlo. Nakoľko je začínajúci v tejto podnikateľskej činnosti, žiada, aby bola táto skutočnosť voči nemu zohľadnená.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0548/06/2018 zo dňa 18.04.2019, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 25.04.2019.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Toto svoje právo nevyužil.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav. Ako dôkaz slúži inšpekčný záznam z vykonanej kontroly.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé

ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Správne delikty predávajúcich sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania ako predávajúci tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Následné odstránenie zistených nedostatkov nezabavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností tým, že v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzke nenachádzalo dĺžkové meradlo s platným úradným overením napriek tomu, že predávajúci rozlišoval predávané výrobky z hľadiska ceny podľa ich dĺžky, čím predávajúci neumožnil spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť údajov o miere predávaných výrobkov.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov.

Odobratím možnosti prekontrolovať si správnosť účtovanej miery alebo množstva, v tomto prípade dĺžky, na úradne overenom meradle, sú porušované práva spotrebiteľa tým, že tento si nemôže byť istý, že skutočne zaplatil za správne množstvo alebo mieru, resp. že dostal

množstvo alebo mieru ním požadovanú. Nakoľko meradlá v dôsledku ich používania alebo opotrebenia môžu vykazovať odchýlky od ich správnej činnosti, je potrebné v pravidelných, právnom predpisom ustanovených intervaloch zabezpečovať ich úradné overenie. Pokiaľ predávajúci používa neoverené meradlo, zvyšuje sa pravdepodobnosť, že spotrebiteľovi nebude účtované správne množstvo či miera výrobku, pričom tento má v dôsledku dôkaznej núdze len minimálne možnosti na svoju obranu, nakoľko rozdiel spravidla zistí až po opustení prevádzky, ak tento vôbec zistí.

V danom prípade však správny orgán prihliadol na nižšiu závažnosť a spoločenskú nebezpečnosť protiprávneho konania účastníka konania, čomu bola prispôsobená aj výška uloženej pokuty.

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 porušenie povinnosti predávajúceho umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť účtovanej miery výrobkov zakúpených do kontrolného nákupu, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 4 ods. 1 písm. a) cit. zákona.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie resp. opomenutie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovvej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení nedosahuje ani 1% najvyššej sadzby.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný

dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 19.12.2018, vyjadreniami predavača a podnikateľa zaznamenanými v inšpekčnom zázname zo dňa 19.12.2018 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Z ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva správnomu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností, ktoré tento zákon ukladá. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, bola uložená blízko dolnej hranice zákonom stanovenej sadzby.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.



Slovenská obchodná inšpekcia  
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici  
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

---

Číslo: D/0551/06/2018

V Banskej Bystrici dňa 12.06.2019

## R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1, § 2 a § 3 ods. 2 písm. f) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

### *r o z h o d o l t a k t o :*

**účastníkovi konania: spoločnosti MULTI STORE, s. r. o., Družby 71/76, 987 01 Poltár,** ktorá ponúka na predaj tovar prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.topstore.sk](http://www.topstore.sk) a [www.multitime.sk](http://www.multitime.sk),

**IČO: 51 262 118,**

**na základe kontroly** vykonanej dňa 20.11.2018 a dňa 28.03.2019 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj za prítomnosti splnomocnenej osoby p. Petra Labodu za účelom šetrenia podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 569/2018, č. 589/2018, č. 597/2018, č. 609/2018, č. 621/2018, č. 625/2018, č. 627/201 a č. 161/2019,

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho ako prevádzkovateľa elektronického obchodu na webovej stránke [www.topstore.sk](http://www.topstore.sk) a [www.multitime.sk](http://www.multitime.sk) bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov (ďalej len „finančné prostriedky“), keď pri šetrení podnetov spotrebiteľov bolo kontrolou zistené, že predávajúci nedodrжал povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi finančné prostriedky, nakoľko:

- dňa 15.08.2018 bol spotrebiteľom na diaľku prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.topstore.sk](http://www.topstore.sk) vykonaný spotrebiteľský nákup pozostávajúci z výrobku *Iks Taktický ruksak PUBG 40L, hnedý maskáč á 34,90 € + GLS Kuriér á 2,90 € v celkovej hodnote 37,80 €* na základe objednávky č. 2018000216 zo dňa 15.08.2018. Spotrebiteľ dňa 10.09.2018 prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy [marianmrz@zoznam.sk](mailto:marianmrz@zoznam.sk) na adresu [info@topstore.sk](mailto:info@topstore.sk) odstúpil od kúpnej zmluvy a žiadal o vrátenie kúpnej ceny na ním uvedené číslo účtu, avšak predávajúci vrátil spotrebiteľovi finančné prostriedky vo výške 37,80 € vkladom hotovosti na účet spotrebiteľa dňa 09.11.2018,
- dňa 02.09.2018 bol spotrebiteľom na diaľku prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.topstore.sk](http://www.topstore.sk) vykonaný spotrebiteľský nákup pozostávajúci z

výrobku *2ks Fitnes náramok, červená á 94,81 € + GLS Kuriér á 2,90 € - Zľava 5% z objednávky v celkovej hodnote 92,97 €* na základe objednávky č. 2018000255 zo dňa 02.09.2018. Spotrebiteľ dňa 25.09.2018 prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy [veronik.benkova@gmail.com](mailto:veronik.benkova@gmail.com) na adresu [info@topstore.sk](mailto:info@topstore.sk) odstúpil od kúpnej zmluvy a žiadal o vrátenie kúpnej ceny na ním uvedené číslo účtu, avšak predávajúci spotrebiteľovi finančné prostriedky do dňa kontroly nevrátil,

- dňa 11.09.2018 bol spotrebiteľom na diaľku prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.topstore.sk](http://www.topstore.sk) vykonaný spotrebiteľský nákup pozostávajúci z výrobku *1ks Dámska kabelka VERSACE JEANS á 107,26 € v celkovej hodnote 107,26 €* na základe objednávky č. 2018000267 zo dňa 11.09.2018. Spotrebiteľ dňa 02.10.2018 prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy [miriama23@gmail.com](mailto:miriama23@gmail.com) na adresu [info@topstore.sk](mailto:info@topstore.sk) odstúpil od kúpnej zmluvy a žiadal o vrátenie kúpnej ceny na ním uvedené číslo účtu, avšak predávajúci spotrebiteľovi finančné prostriedky do dňa kontroly nevrátil,
- dňa 09.09.2018 bol spotrebiteľom na diaľku prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.topstore.sk](http://www.topstore.sk) vykonaný spotrebiteľský nákup pozostávajúci z výrobku *1ks Pánska bunda GUESS JEANS á 167,11 € - Zľava 5% z objednávky v celkovej hodnote 158,80 €* na základe objednávky č. 2018000261 zo dňa 09.09.2018. Spotrebiteľ dňa 20.09.2018 prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy [zlata.cackova.oatn@gmail.com](mailto:zlata.cackova.oatn@gmail.com) na adresu [info@topstore.sk](mailto:info@topstore.sk) odstúpil od kúpnej zmluvy a žiadal o vrátenie kúpnej ceny na ním uvedené číslo účtu, avšak predávajúci spotrebiteľovi finančné prostriedky do dňa kontroly nevrátil,
- dňa 04.08.2018 bol spotrebiteľom na diaľku prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.topstore.sk](http://www.topstore.sk) vykonaný spotrebiteľský nákup pozostávajúci z výrobku *1ks Dámske šaty DESIGUAL á 64,90 € + GLS Kuriér á 2,90 € v celkovej hodnote 67,80 €* na základe objednávky č. 2018000197 zo dňa 04.08.2018. Spotrebiteľ dňa 14.08.2018 prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy [fedorko65@centrum.sk](mailto:fedorko65@centrum.sk) na adresu [info@topstore.sk](mailto:info@topstore.sk) odstúpil od kúpnej zmluvy a žiadal o vrátenie kúpnej ceny na ním uvedené číslo účtu, avšak predávajúci spotrebiteľovi finančné prostriedky do dňa kontroly nevrátil,
- dňa 14.08.2018 bol spotrebiteľom na diaľku prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.topstore.sk](http://www.topstore.sk) vykonaný spotrebiteľský nákup pozostávajúci z výrobku *1ks Pánske MMA šortky KRAKEN á 18,00 € + GLS Kuriér á 2,90 € v celkovej hodnote 20,90 €* na základe objednávky č. 2018000213 zo dňa 14.08.2018. Spotrebiteľ dňa 14.08.2018 prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy [natalka.mihalcatinova@gmail.com](mailto:natalka.mihalcatinova@gmail.com) na adresu [info@topstore.sk](mailto:info@topstore.sk) odstúpil od kúpnej zmluvy a žiadal o vrátenie finančných prostriedkov v dôsledku odstúpenia od zmluvy na ním uvedené číslo účtu, keď zároveň dňa 17.08.2018 zaslal na adresu predávajúceho výrobok formou poštovej zásielky č. RE474711468SK, avšak predávajúci spotrebiteľovi finančné prostriedky do dňa kontroly nevrátil,
- dňa 18.09.2018 bol spotrebiteľom na diaľku prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.topstore.sk](http://www.topstore.sk) vykonaný spotrebiteľský nákup pozostávajúci z výrobku *1ks Pánske legíny Asura "CAPTAIN JAMAICA" á 44,90 € + GLS Kuriér á 2,90 € - Zľava 5% z objednávky v celkovej hodnote 43,45 €* na základe objednávky č. 2018000274 zo dňa 18.09.2018. Spotrebiteľ dňa 19.10.2018 prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy [michal.lendvorsky@gmail.com](mailto:michal.lendvorsky@gmail.com) na adresu [info@topstore.sk](mailto:info@topstore.sk) odstúpil od kúpnej zmluvy a žiadal o vrátenie kúpnej ceny na ním

uvedené číslo účtu, avšak predávajúci spotrebiteľovi finančné prostriedky do dňa kontroly nevrátil,

- dňa 11.12.2018 bol spotrebiteľom na diaľku prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.multitime.sk](http://www.multitime.sk) vykonaný spotrebiteľský nákup pozostávajúci z výrobku *Iks Pánske hodinky CX SWISS MILITARY á 679,00 € - Zľava 5% z objednávky v celkovej hodnote 645,05 €* na základe objednávky č. 133017 zo dňa 11.12.2018. Spotrebiteľ dňa 12.03.2019 prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy [pierre.sestak@yahoo.co.uk](mailto:pierre.sestak@yahoo.co.uk) na adresu [info@multitime.sk](mailto:info@multitime.sk) odstúpil od kúpnej zmluvy a žiadal o vrátenie kúpnej ceny, avšak predávajúci spotrebiteľovi finančné prostriedky do dňa kontroly nevrátil,

Z uvedeného je zrejmé, že predávajúci nevrátil celkom 8 spotrebiteľom všetky platby v celkovej hodnote 1 174,03 €, ktoré od nich prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (**§ 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.**),

**a pre porušenie** povinnosti predávajúceho, ako prevádzkovateľa elektronického obchodu na webovej stránke [www.topstore.sk](http://www.topstore.sk) pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi zákonom 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 požadované informácie, keď v čase kontroly predávajúci nedodrжал povinnosť pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi:

- informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, keď v Obchodných podmienkach (ďalej len „OP“) elektronického obchodu v znení zo dňa 21.09.2018 v časti 11 Reklamačný poriadok bolo okrem iného uvedené, že: *„U zamietnutých reklamácií môžu byť účtované náklady na reklamačné konanie a manipulačné poplatky.“* čo je v rozpore s platnými právnymi predpismi, podľa ktorých spotrebiteľ má právo uplatniť reklamáciu u predávajúceho alebo v ktorejkoľvek prevádzkarni alebo u určenej osoby a to bez ďalších zákonných povinností, a nemožno od spotrebiteľa vyžadovať pri uplatnení reklamácie účtovanie dodatočných nákladov, keďže reklamačné konanie je bezplatné a predávajúci nie je oprávnený účtovať žiadne ďalšie poplatky a náklady s vybavením reklamácie, teda nesprávne informoval spotrebiteľa o postupoch vybavovania reklamácií (**§ 3 ods. 1 písm. g**)),
- informáciu o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; keď v OP elektronického obchodu v znení zo dňa 21.09.2018 v časti 6 Právo Spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy bolo okrem iného uvedené, že: *„Odstúpenie od zmluvy musí byť doručené najneskôr posledný deň 14 dňovej lehoty.“* čo je v rozpore s § 8 ods. 2 zákona č. 102/2017 Z. z. v zmysle, ktorého lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcejmu najneskôr v posledný deň lehoty podľa **§ 7 ods. 1** cit. zákona, teda nesprávne informoval spotrebiteľa o lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy (**§ 3 ods. 1 písm. h**)),
- poskytnutie spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 cit. zákona, keď v OP elektronického obchodu v znení zo dňa 21.09.2018 a ani na inom mieste elektronického obchodu k dátumu 09.11.2018 neposkytol spotrebiteľovi žiadnym spôsobom formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 cit. zákona (**§ 3 ods. 1 písm. h**)),

- poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, keď v OP elektronického obchodu v znení zo dňa 21.09.2018 v časti 4) Záruka bolo okrem iného uvedené, že: „Záručná lehota začína plynúť dátumom uvedeným na doklade.“ čo je v rozpore s ustanovením § 621 Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim, teda poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby nebolo riadne poskytnuté (§ 3 ods. 1 písm. l)),
- informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď v OP elektronického obchodu v znení zo dňa 21.09.2018 a ani na inom mieste elektronického obchodu ku dňu kontroly nebola poskytnutá informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a predávajúci neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, teda neinformoval spotrebiteľa o uvedenej informácii žiadnym spôsobom (§ 3 ods. 1 písm. t)),

**teda za porušenie povinností ustanovených v § 9 ods. 1 a § 3 ods. 1 písm. g), h), l) a t) a 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, na základe správnej úvahy**

### ***u k l a d á***

účastníkovi konania po zohľadnení sadzby pokuty podľa § 15 ods. 2 písm. a) pre porušenie § 9 ods. 1 cit. zákona a podľa § 15 ods. 2 písm. b) pre porušenie § 3 ods. 1 písm. g), h), l) a t) cit. zákona, a po aplikovaní absorpčnej zásady podľa prísnejšej sadzby podľa § 15 ods. 2 písm. a) cit. zákona

### ***p o k u t u***

vo výške **3 800 €** slovom **Tritisícosemsto Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

**č.: SK5781800000007000065068 VS – 05510618**

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 20.11.2018 a dňa 28.03.2019 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v priestoroch inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici u spoločnosti MULTI STORE, s. r. o., Družby 71/76, 987 01 Poltár, ktorá ponúka na predaj tovar prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.topstore.sk](http://www.topstore.sk) a [www.multitime.sk](http://www.multitime.sk). Kontrola bola vykonaná za prítomnosti splnomocnenej osoby p. Petra Labodu.

Pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 569/2018 bolo kontrolou zistené, že predávajúci nedodrжал povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi finančné prostriedky, keď dňa 15.08.2018 bol spotrebiteľom na diaľku prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.topstore.sk](http://www.topstore.sk) vykonaný spotrebiteľský nákup pozostávajúci z

výrobku *1ks Taktický ruksak PUBG 40L, hnedý maskáč* á 34,90 € + *GLS Kuriér* á 2,90 € v celkovej hodnote 37,80 € na základe objednávky č. 2018000216 zo dňa 15.08.2018. Spotrebiteľ dňa 10.09.2018 prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy [marianmraz@zoznam.sk](mailto:marianmraz@zoznam.sk) na adresu [info@topstore.sk](mailto:info@topstore.sk) odstúpil od kúpnej zmluvy a žiadal o vrátenie kúpnej ceny na ním uvedené číslo účtu, avšak predávajúci vrátil spotrebiteľovi finančné prostriedky vo výške 37,80 € vkladom hotovosti na účet spotrebiteľa dňa 09.11.2018.

Pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 589/2018 bolo kontrolou zistené, že predávajúci nedodrжал povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi finančné prostriedky, keď dňa 02.09.2018 bol spotrebiteľom na diaľku prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.topstore.sk](http://www.topstore.sk) vykonaný spotrebiteľský nákup pozostávajúci z výrobku *2ks Fitnes náramok, červená* á 94,81 € + *GLS Kuriér* á 2,90 € - Zľava 5% z objednávky v celkovej hodnote 92,97 € na základe objednávky č. 2018000255 zo dňa 02.09.2018. Spotrebiteľ dňa 25.09.2018 prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy [veronik.benkova@gmail.com](mailto:veronik.benkova@gmail.com) na adresu [info@topstore.sk](mailto:info@topstore.sk) odstúpil od kúpnej zmluvy a žiadal o vrátenie kúpnej ceny na ním uvedené číslo účtu, avšak predávajúci spotrebiteľovi finančné prostriedky do dňa kontroly nevrátil.

Pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 597/2018 bolo kontrolou zistené, že predávajúci nedodrжал povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi finančné prostriedky, keď dňa 11.09.2018 bol spotrebiteľom na diaľku prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.topstore.sk](http://www.topstore.sk) vykonaný spotrebiteľský nákup pozostávajúci z výrobku *1ks Dámska kabelka VERSACE JEANS* á 107,26 € v celkovej hodnote 107,26 € na základe objednávky č. 2018000267 zo dňa 11.09.2018. Spotrebiteľ dňa 02.10.2018 prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy [miriama23@gmail.com](mailto:miriama23@gmail.com) na adresu [info@topstore.sk](mailto:info@topstore.sk) odstúpil od kúpnej zmluvy a žiadal o vrátenie kúpnej ceny na ním uvedené číslo účtu, avšak predávajúci spotrebiteľovi finančné prostriedky do dňa kontroly nevrátil.

Pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 609/2018 bolo kontrolou zistené, že predávajúci nedodrжал povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi finančné prostriedky, keď dňa 09.09.2018 bol spotrebiteľom na diaľku prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.topstore.sk](http://www.topstore.sk) vykonaný spotrebiteľský nákup pozostávajúci z výrobku *1ks Pánska bunda GUESS JEANS* á 167,11 € - Zľava 5% z objednávky v celkovej hodnote 158,80 € na základe objednávky č. 2018000261 zo dňa 09.09.2018. Spotrebiteľ dňa 20.09.2018 prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy [zlata.cackova.oatn@gmail.com](mailto:zlata.cackova.oatn@gmail.com) na adresu [info@topstore.sk](mailto:info@topstore.sk) odstúpil od kúpnej zmluvy a žiadal o vrátenie kúpnej ceny na ním uvedené číslo účtu, avšak predávajúci spotrebiteľovi finančné prostriedky do dňa kontroly nevrátil.

Pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 621/2018 bolo kontrolou zistené, že predávajúci nedodrжал povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi finančné prostriedky, keď dňa 04.08.2018 bol spotrebiteľom na diaľku prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.topstore.sk](http://www.topstore.sk) vykonaný spotrebiteľský nákup pozostávajúci z výrobku *1ks Dámske šaty DESIGUAL* á 64,90 € + *GLS Kuriér* á 2,90 € v celkovej hodnote 67,80 € na základe objednávky č. 2018000197 zo dňa 04.08.2018. Spotrebiteľ dňa 14.08.2018 prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy [fedorko65@centrum.sk](mailto:fedorko65@centrum.sk) na adresu [info@topstore.sk](mailto:info@topstore.sk) odstúpil od kúpnej zmluvy a žiadal o vrátenie kúpnej ceny na ním uvedené číslo účtu, avšak predávajúci spotrebiteľovi finančné prostriedky do dňa kontroly nevrátil.

Pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 625/2018 bolo kontrolou zistené, že predávajúci nedodrжал povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi finančné prostriedky, keď dňa 14.08.2018 bol spotrebiteľom na diaľku prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.topstore.sk](http://www.topstore.sk) vykonaný spotrebiteľský nákup pozostávajúci z výrobku *Iks Pánske MMA šortky KRAKEN á 18,00 € + GLS Kuriér á 2,90 € v celkovej hodnote 20,90 €* na základe objednávky č. 2018000213 zo dňa 14.08.2018. Spotrebiteľ dňa 14.08.2018 prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy [natalka.mihalcatinova@gmail.com](mailto:natalka.mihalcatinova@gmail.com) na adresu [info@topstore.sk](mailto:info@topstore.sk) odstúpil od kúpnej zmluvy a žiadal o vrátenie finančných prostriedkov v dôsledku odstúpenia od zmluvy na ním uvedené číslo účtu, keď zároveň dňa 17.08.2018 zaslal na adresu predávajúceho výrobok formou poštovej zásielky č. RE474711468SK, avšak predávajúci spotrebiteľovi finančné prostriedky do dňa kontroly nevrátil.

Pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 627/2018 bolo kontrolou zistené, že predávajúci nedodrжал povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi finančné prostriedky, keď dňa 18.09.2018 bol spotrebiteľom na diaľku prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.topstore.sk](http://www.topstore.sk) vykonaný spotrebiteľský nákup pozostávajúci z výrobku *Iks Pánske legíny Asura "CAPTAIN JAMAICA" á 44,90 € + GLS Kuriér á 2,90 € - Zľava 5% z objednávky v celkovej hodnote 43,45 €* na základe objednávky č. 2018000274 zo dňa 18.09.2018. Spotrebiteľ dňa 19.10.2018 prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy [michal.lendvorsky@gmail.com](mailto:michal.lendvorsky@gmail.com) na adresu [info@topstore.sk](mailto:info@topstore.sk) odstúpil od kúpnej zmluvy a žiadal o vrátenie kúpnej ceny na ním uvedené číslo účtu, avšak predávajúci spotrebiteľovi finančné prostriedky do dňa kontroly nevrátil.

Pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 161/2019 bolo kontrolou zistené, že predávajúci nedodrжал povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi finančné prostriedky, keď dňa 11.12.2018 bol spotrebiteľom na diaľku prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.multitime.sk](http://www.multitime.sk) vykonaný spotrebiteľský nákup pozostávajúci z výrobku *Iks Pánske hodinky CX SWISS MILITARY á 679,00 € - Zľava 5% z objednávky v celkovej hodnote 645,05 €* na základe objednávky č. 133017 zo dňa 11.12.2018. Spotrebiteľ dňa 12.03.2019 prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy [pierre\\_sestak@yahoo.co.uk](mailto:pierre_sestak@yahoo.co.uk) na adresu [info@multitime.sk](mailto:info@multitime.sk) odstúpil od kúpnej zmluvy a žiadal o vrátenie kúpnej ceny, avšak predávajúci spotrebiteľovi finančné prostriedky do dňa kontroly nevrátil.

Z uvedeného je zrejmé, že predávajúci nevrátil celkom 8 spotrebiteľom všetky platby v celkovej hodnote 1 174,03 €, ktoré od nich prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

Kontrolou bolo zistené, že predávajúci – prevádzkovateľ elektronického obchodu na webovej stránke [www.topstore.sk](http://www.topstore.sk) ku dňu 21.09.2018 nedodrжал povinnosť pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi:

- informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, keď v OP elektronického obchodu v znení zo dňa 21.09.2018 v časti 11 Reklamačný poriadok bolo okrem iného uvedené, že: „*U zamietnutých reklamácií môžu byť účtované náklady na reklamačné konanie a manipulačné poplatky.*“ čo je v rozpore s platnými právnymi predpismi, podľa ktorých spotrebiteľ má právo uplatniť reklamáciu u predávajúceho alebo v ktorejkoľvek prevádzkarni alebo u určenej osoby a to bez ďalších zákonných povinností, a nemožno od spotrebiteľa vyžadovať pri uplatnení reklamácie účtovanie dodatočných nákladov, keďže reklamačné

konanie je bezplatné a predávajúci nie je oprávnený účtovať žiadne ďalšie poplatky a náklady s vybavením reklamácie, teda nesprávne informoval spotrebiteľa o postupoch vybavovania reklamácií (§ 3 ods. 1 písm. g)),

- informáciu o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; keď v OP elektronického obchodu v znení zo dňa 21.09.2018 v časti 6 Právo Spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy bolo okrem iného uvedené, že: „*Odstúpenie od zmluvy musí byť doručené najneskôr posledný deň 14 dňovej lehoty.*“ čo je v rozpore s § 8 ods. 2 zákona č. 102/2017 Z. z. v zmysle, ktorého lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa [§ 7 ods. 1](#) cit. zákona, teda nesprávne informoval spotrebiteľa o lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy (§ 3 ods. 1 písm. h)),

- poskytnutie spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 cit. zákona, keď v OP elektronického obchodu v znení zo dňa 21.09.2018 a ani na inom mieste elektronického obchodu k dátumu 09.11.2018 neposkytol spotrebiteľovi žiadnym spôsobom formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 cit. zákona (§ 3 ods. 1 písm. h)),

- poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, keď v OP elektronického obchodu v znení zo dňa 21.09.2018 v časti 4) Záruka bolo okrem iného uvedené, že: „*Záručná lehota začína plynúť dátumom uvedeným na doklade.*“ čo je v rozpore s ustanovením § 621 Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim, teda poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby nebolo riadne poskytnuté (§ 3 ods. 1 písm. l)),

- informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď v OP elektronického obchodu v znení zo dňa 21.09.2018 a ani na inom mieste elektronického obchodu ku dňu kontroly nebola poskytnutá informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a predávajúci neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, teda neinformoval spotrebiteľa o uvedenej informácii žiadnym spôsobom (§ 3 ods. 1 písm. t)).

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 9 ods. 1 a § 3 ods. 1 písm. g), h), l) a t) a 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 102/2014 Z. z., citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu spoločnosť uvedená vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu zo dňa 20.11.2018 vyjadrila splnomocnená osoba p. P. L., ktorá bola osobne prítomná pri výkone kontroly a ktorá žiadnym spôsobom nespochybnila zistené nedostatky. Uviedla, že k inšpekčnému záznamu sa vyjadří do 3 dní, t. j. do 22.11.2018.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu zo dňa 28.03.2019 vyjadrila splnomocnená osoba p. P. L., ktorá bola osobne prítomná pri výkone kontroly a ktorá okrem iného uviedla, že sa snažia spotrebiteľov vždy vyhovieť. K podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 161/2019 uviedla, že peniaze mu boli vrátené prevodom dňa 27.03.2019 o čom tiež zašle relevantný doklad. Doklady zašle do 3 dní prostredníctvom emailu.

Splnomocnená osoba p. P. L. sa k šetreniu podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 161/2019 vyjadrila dodatočne, a to dňa 04.04.2019 prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy [partners@multitime.sk](mailto:partners@multitime.sk). Vyjadrenie bolo doručené orgánu dozoru dňa 04.04.2019. Uviedol, že zákazník si dané hodinky objednal dňa 11.12.2018 tak ako to uvádza v podnete. S týmto v plnej miere súhlasí. Keďže to boli drahšie hodinky a neboli ani vyrobené a vyrábajú sa na objednávku, zákazníka o tejto skutočnosti vždy a včas informovali, s čím súhlasil. Dňa 13.3.2019 nám zaslal mailom odstúpenie od zmluvy, s čím súhlasili a prisľúbili, že mu peniaze v zákonom stanovenej lehote vrátia. Peniaze mu boli vrátené o čom zaslal aj potvrdenie. Nesúhlasí však so sumou, ktorú uvádza. Súhlasia, že základná cena hodínok je 679 €, lenže zákazníkovi bola poskytnutá 5% zľava, čiže výsledná suma bola 645,05 €. O tom, že zákazník naozaj zaplatil reálne sumu 645,05 € priložil aj potvrdenie o platbe.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona č. 102/2014 Z. z. a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom webového portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) do jeho elektronickej schránky zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0551/06/2018 zo dňa 07.05.2019. Nakoľko spoločnosti vypršala úložná lehota, predmetné oznámenie o začatí správneho konania sa považuje za doručené dňom 23.05.2019.

Podľa ustanovenia § 32 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) sa uložením elektronickej úradnej správy rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta. Podľa ods. 2 cit. paragrafu je úložnou lehotou na účely tohto zákona lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu. Podľa ods. 5 písm. b) cit. paragrafu ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje za doručenú dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona č. 102/2014 Z. z. a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo splnomocnenej osobe p. Petrovi Labodovi, na adresu Družby 71/76, 987 01 Poltár listom zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0551/06/2018 zo dňa 07.05.2019, ktoré bolo splnomocnenej osobe doručené dňa 16.05.2019.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť v lehote stanovenej orgánom dozoru podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Účastník konania toto svoje právo nevyužil a k oznámeniu o začatí správneho konania pod D/0551/06/2018 zo dňa 07.05.2019 sa nevyjadril žiadnym spôsobom ku dňu vydania tohto rozhodnutia.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav. Dôkazom je inšpekčný záznam z vykonanej kontroly zo dňa 20.11.2018 a zo dňa 28.03.2019.

V súvislosti so správnym konaním vedeným pre vyššie uvedené kontrolné zistenia správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 102/2014 Z. z. majú kogentný charakter a teda nie je možné



sa od nich odchýliť. Predávajúci ako prevádzkovateľ elektronického obchodu zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. *rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017*. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba 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 povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z., zohľadňuje už len závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy.

Vo všeobecnosti, následné odstránenie zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu. Účastník konania ako predávajúci za zistené porušenie zákona č. 102/2014 Z. z. nesie objektívnu zodpovednosť a táto skutočnosť nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav, ktorý bol zistený v čase kontroly.

Dodatočné odstránenie zistených nedostatkov nie je liberačným dôvodom a je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu odstrániť zistené nedostatky. S ohľadom na ustanovenie § 15 ods. 2 a ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., množstvo a závažnosť zistených nedostatkov a objektívnu zodpovednosť predávajúceho však správny orgán musí sankciu uložiť a nariadiť porušiteľovi zdržať sa protiprávneho konania.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený kontrolou po porovnaní so stavom vyžadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi bol vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy vyplývajúce im zo zákona č. 102/2014 Z. z. ako aj z ostatných právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 15 ods. 5 citovaného zákona prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy. Rozhodujúcou skutočnosťou, ktorá bola zohľadnená pri určovaní výšky bolo tiež porušenie povinnosti predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľom finančné prostriedky, keď v prvom prípade po vykonanom spotrebiteľskom nákupe výrobku *1ks Taktický ruksak PUBG 40L, hnedý maskáč á 34,90 € + GLS Kuriér á 2,90 € v celkovej hodnote 37,80 €* dňa 15.08.2018 a včasnom odstúpení od zmluvy dňa 10.09.2018 predávajúci vrátil spotrebiteľovi finančné prostriedky vo výške 37,80 € vkladom hotovosti na účet spotrebiteľa až dňa 09.11.2018; v druhom prípade po vykonanom spotrebiteľskom nákupe výrobku *2ks Fitnes náramok, červená á 94,81 € + GLS Kuriér á 2,90 € - Zľava 5% z objednávky v celkovej hodnote 92,97 €* dňa 02.09.2018 a včasnom odstúpení od zmluvy dňa 25.09.2018 predávajúci nevrátil spotrebiteľovi finančné prostriedky vo výške 92,97 € do dňa kontroly; v treťom prípade po vykonanom spotrebiteľskom nákupe výrobku *1ks Dámska kabelka VERSACE JEANS á 107,26 € v celkovej hodnote 107,26 €* dňa 11.09.2018 a včasnom odstúpení od zmluvy dňa 02.10.2018 predávajúci nevrátil spotrebiteľovi finančné prostriedky vo výške 107,26 € do dňa kontroly; v štvrtom prípade po vykonanom spotrebiteľskom nákupe výrobku *1ks Pánska bunda GUESS JEANS á 167,11 € - Zľava 5% z objednávky v celkovej hodnote 158,80 €* dňa 09.09.2018 a včasnom odstúpení od zmluvy dňa 20.09.2018 predávajúci nevrátil spotrebiteľovi finančné prostriedky vo výške 158,80 € do dňa kontroly; v piatom prípade po vykonanom spotrebiteľskom nákupe výrobku *1ks Dámske šaty DESIGUAL á 64,90 € + GLS Kuriér á 2,90 € v celkovej hodnote 67,80 €* dňa 04.08.2018 a včasnom odstúpení od zmluvy dňa 14.08.2018 predávajúci nevrátil spotrebiteľovi finančné prostriedky vo výške 67,80 € do dňa kontroly; v šiestom prípade po vykonanom spotrebiteľskom nákupe výrobku *1ks Pánske MMA šortky KRAKEN á 18,00 € + GLS Kuriér á 2,90 € v celkovej hodnote 20,90 €* dňa 14.08.2018 a včasnom odstúpení od zmluvy dňa 14.08.2018 predávajúci nevrátil spotrebiteľovi finančné prostriedky vo výške 20,90 € do dňa kontroly; v siedmom prípade po vykonanom spotrebiteľskom nákupe výrobku *1ks Pánske legíny Asura "CAPTAIN JAMAICA" á 44,90 € + GLS Kuriér á 2,90 € - Zľava 5% z objednávky v celkovej hodnote 43,45 €* dňa 18.09.2018 a včasnom odstúpení od zmluvy dňa 19.10.2018 predávajúci nevrátil spotrebiteľovi finančné prostriedky vo výške 43,45 € do dňa kontroly a v ôsmom prípade po vykonanom spotrebiteľskom nákupe výrobku *1ks Pánske hodinky CX SWISS MILITARY á 679,00 € - Zľava 5% z objednávky v celkovej hodnote 645,05 €* dňa 11.12.2018 a včasnom odstúpení od zmluvy dňa 12.03.2019 predávajúci nevrátil spotrebiteľovi finančné prostriedky vo výške 645,05 € do dňa kontroly.

Je evidentné, že predávajúci nevrátil celkom 8 spotrebiteľom všetky platby, ktoré od nich prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou (v celkovej hodnote 1 174,03 €) do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

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

Správny orgán považuje konanie, kedy spotrebiteľovi, po využití jeho zákonom garantovaného práva na odstúpenie od zmluvy, nie sú v zákonom stanovenej lehote vrátené peňažné prostriedky na ktoré má právo, za spoločensky nebezpečné konanie.

Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonnej lehoty na vrátenie finančných prostriedkov spôsobuje stav, kedy spotrebiteľ síce disponuje právom v zmysle

zákona, avšak toto sa v dôsledku konania, resp. nekonania predávajúceho stáva relatívnym, ktoré je spotrebiteľ nútený vymáhať. Týmto nie je dosahovaný cieľ zákona, totiž poskytnúť spotrebiteľovi vysokú mieru ochrany. Následne je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv, ktoré inak majú nastupovať automaticky, cestou správnych orgánov, formou alternatívneho riešenia sporu, či súdnou cestou čím sa zvyšuje jeho ekonomické, ale tiež administratívne zaťaženie.

Z opisu protiprávneho konania účastníka konania je zrejmý rozsah ujmy, ktorú spotrebiteľom účastník konania spôsobil a na výšku ktorej správny orgán prihliada. Takisto je z neho zrejmý spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania účastníka konania, na ktoré musí správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadnuť. Z hľadiska závažnosti, správny orgán považuje stav, kedy spotrebiteľom nie sú po odstúpení od zmluvy v súlade so zákonom včas vrátené peňažné prostriedky za závažné porušenie zákona.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 15 ods. 5 citovaného zákona prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy. Rozhodujúcou skutočnosťou, ktorá bola zohľadnená pri určovaní výšky bolo jednak porušenie povinnosti pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o postupoch vybavovania reklamácií, informáciu o lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 cit. zákona, poučiť o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby a informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

V zmysle ustanovenia § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z., predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 cit. zákona alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov.

V zmysle ustanovenia § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z., predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 cit. zákona 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 cit. zákona.

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

V zmysle ustanovenia § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových

priestorov alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 cit. zákona 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.

Vo všeobecnosti, neposkytnutie informácií, prípadne poskytnutie nesprávnych či skreslených informácií v súvislosti s právom spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy a rovnako neposkytnutie formulára na odstúpenie od zmluvy je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a viesť ho do omylu, nakoľko tento môže pod vplyvom rôznych, často skreslených informácií vykonať nákup výrobku v domnení, že ak mu výrobok nebude vyhovovať, má možnosť odstúpiť od zmluvy tak, ako mu to garantuje zákon, pričom po oboznámení sa s nesprávnymi informáciami poskytovanými predávajúcim stráca istotu o skutočnom rozsahu svojich práv.

Neposkytnutie riadnych informácií v súvislosti s právom spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy môže spôsobiť, že spotrebiteľ si v dôsledku nevedomosti a nesprávnych informácií, či zmätku neuplatní svoje právo na odstúpenie od zmluvy ktoré mu vyplýva zo zákona napriek tomu, že by ho inak uplatniť mohol a chcel uplatniť, resp. uplatní si ho s časovým odstupom, alebo sa v nevedomosti pripraví o iné práva, ktoré mu garantuje zákon. Správny orgán prihliadol k tomu, že takýmto konaním nie je dosiahnutý cieľ zákona, a to poskytnúť spotrebiteľovi ako znevýhodnenej strane právneho vzťahu zvýšenú ochranu.

Navyše, riadne poskytnutie informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 z. z. a poskytnutie formulára na odstúpenie od zmluvy nemá za úlohu chrániť len spotrebiteľa, ale chráni tiež predávajúceho, nakoľko od nich je závislý začiatok plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľom. Nakoľko riadna informácia o lehote na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľovi nebola riadne poskytnutá, napriek tomu, že podľa kogentných ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. poskytnutá byť mala, došlo k porušeniu zákona.

Čo sa týka ostatných informácií podľa § 3 ods. 1 cit. zákona, vzhľadom na nevyhnutnosť dostupnosti čo najúplnejších a neskreslených informácií, pre spotrebiteľa už v čase rozhodovania sa o ponuke tovaru alebo služby zákon v § 3 odseku 1 ustanovuje povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, na základe ktorej sa táto zmluva má uzavrieť, informovať spotrebiteľa o taxatívne vymedzených skutočnostiach. Predzmluvné informácie sa z dôvodu ochrany spotrebiteľa stávajú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

Neposkytnutie všetkých potrebných informácií, resp. nesprávne a nepravdivé poskytnutie informácií je spôsobilé viesť každého spotrebiteľa do omylu. Splnenie informačnej povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., je rozhodujúcou skutočnosťou pre poskytovanie informácií voči spotrebiteľovi ešte v čase pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky.

Čo sa týka informácií k alternatívnemu riešeniu sporov, cieľom ešte stále pomerne nového inštitútu alternatívneho riešenia sporov je vytvorenie možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne alebo s minimálnymi nákladmi oproti iným existujúcim formám riešenia sporov, ktorými sú napr. mediácia, rozhodcovské alebo súdne konanie. Týmto spôsobom sa má dopomôcť najmä k flexibilitě v komunikácii počas riešenia spotrebiteľského sporu a k šetreniu času, prostriedkov a nákladov súvisiacich s uplatnením práv spotrebiteľa. Cieľom celého postupu

alternatívneho riešenia sporu pred subjektom je 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.

V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov bolo zavedené právo pre spotrebiteľov, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a žiadať tak alternatívne riešenie jeho sporu s predávajúcim. Ide o prostriedok napomáhajúci vymoženiu a ochrane práv spotrebiteľov. V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov a so zavedením nového práva pre spotrebiteľov bola zavedená tiež nová informačná povinnosť pre predávajúcich. Povinnosťou predávajúceho je tak informovať spotrebiteľa nielen o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov a o možnosti riešenia sporov prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ale v prípade, že vykonáva predaj prostredníctvom zmlúv uzatváraných na diaľku, je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi ustanoveným spôsobom informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň je predávajúci povinný uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, na nesplnenie si povinnosti bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi finančné prostriedky, ako aj na nesplnenie zákonných informačných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom 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, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 9 ods. 1 a § 3 ods. 1 písm. g), h), l) a t) cit. zákona.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 20.11.2018 a zo dňa 28.03.2019, vyjadreniami splnomocnenej osoby p. P. L. zaznamenanými v inšpekčnom zázname zo dňa 20.11.2018 a zo dňa 28.03.2019, vyjadrením splnomocnenej osoby p. P. L. zaslaným prostredníctvom elektronickej pošty z adresy [partners@multitime.sk](mailto:partners@multitime.sk) a doručeným orgánu dozoru dňa 04.04.2019 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Správny orgán prihliadol na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti ustanovenej môže uložiť, a to od 300,00 € až do výšky 16.500 €, resp. od 200,00 € až do výšky 10.000 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 15 ods. 5 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, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho

následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcna porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania a jej výška je riadne odôvodnená, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Správny orgán prihliadol ďalej aj na nevyhnutnosť uplatňovať absorpčnú zásadu vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť.

V administratívnoprávnom trestaní je potrebné rešpektovať Odporúčanie výboru ministrov (Rady Európy (91)) z 13.02.1991, podľa ktorého pre ukladanie administratívnych sankcií platia analogicky zásady ukladania sankcií trestných s tým, že správny (administratívny) postih protiprávneho správania možno uplatniť len v primeranej lehote. Keďže administratívne trestanie má aj podľa štrasburskej judikatúry trestnoprávny charakter, treba vychádzať z Ústavy Slovenskej republiky (čl. 50) a analogicky aj z Trestného zákona.

Na rozdiel od Trestného zákona právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh deliktov. Pri súbehu správnych deliktov pri nedostatku špeciálnej úpravy je potrebné použiť „*analogiae legis*“ tzv. absorpčnú zásadu. Jej podstata tkvie v absorpcii sadziieb (teda prísnejší trest pohlcuje miernejší). Zbiehajúce delikty sú tak postihnuté len trestom určeným pre najťažší z nich, čo pri rovnakých sadzbách pokút znamená, že správny orgán posúdi závažnosť deliktu a úhrnný trest uloží podľa sadzby za najzávažnejší z týchto deliktov, závažnosť pritom treba posudzovať predovšetkým s ohľadom na charakter individuálneho objektu deliktu, čiže záujem, proti ktorému delikt smeruje a ku ktorému je ochrana právnym predpisom určená.

V tomto smere je potrebné vziať do úvahy aj judikatúru Najvyššieho súdu Slovenskej republiky (napríklad sp. zn. 3Sžn/68/2004, 3Sž/85/2007, 8Sžo/28/2007, 8Sžo/147/2008, 2Sžf/9/2010, 2Sžf/44/2011, 5Sž/21/2010), podľa ktorej sa uvedené princípy v správnom trestaní v plnom rozsahu aplikujú a že trestanie za správne delikty musí podliehať rovnakému režimu ako trestný postih za trestné činy. S ohľadom na spomenuté princípy správneho trestania, ktoré musia zodpovedať trestaniu v trestnom práve, správny orgán zistené porušenia zákona č. 102/2014 Z. z. a zákona č. 250/2007 Z. z. posúdil ako súbeh správnych deliktov, pritom podľa trestnoprávnej teórie o súbehu trestných činov ide vtedy, ak ten istý páchatel' spácha dva alebo viac trestných činov pred tým, ako bol za niektorý z nich odsúdený súdom prvého stupňa, a pokiaľ nezanikla trestnosť niektorého z nich, a kontrolovanému subjektu uložil, z hľadiska hmotnoprávných účinkov súbehu, úhrnnú pokutu za správny delikt najprísnejšie postihnutelný podľa absorpčnej zásady, ktorá sa v trestnom práve uplatňuje pri trestaní zbiehajúcich sa trestných činov.

Z ustanovenia § 15 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov ďalej vyplýva správnomu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností, ktoré tento zákon ukladá. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Správny orgán môže v zmysle ustanovenia § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. uložiť kontrolovanému subjektu pokutu od 300 € do 16 500 €.

Správny orgán môže v zmysle ustanovenia § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. uložiť kontrolovanému subjektu pokutu od 200 € do výšky 10.000 €.

Vzhľadom k tomu, že v danom prípade išlo o súbeh protiprávných konaní trestaných podľa rôznych maximálnych sadzieb, správny orgán bol povinný postupovať pri rozhodovaní o výške pokuty podľa prísnejšej sadzby, t. j. podľa sadzby určenej v zmysle § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z.

V zmysle uvedeného bola pokuta v súlade s uplatnením absorpčnej zásady uložená podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na správny delikt z nich najprísnejšie trestaný, čo je zrejmé z výroku rozhodnutia. Na základe vyššie uvedené má správny orgán za to, že pokuta bola uložená v zákonom stanovenej sadzbe.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Slovenská obchodná inšpekcia  
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici  
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

---

Číslo: P/0552/06/2018

V Banskej Bystrici dňa 21.06.2019

## R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej aj „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1, § 2 a § 3 ods. 2 písm. f) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v súlade s § 46 zákona č.71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

### *r o z h o d o l t a k t o:*

**účastníkovi konania: Lidl Slovenská republika, v. o. s., Ružinovská 1E, 821 02 Bratislava,**

**IČO: 35 793 783,**

**na základe kontroly v prevádzke: LIDL, Nad plážou 2, Banská Bystrica,**

**vykonanej v dňoch: 31.05.2018 s dokončením dňa 10.10.2018 a dňa 29.10.2018,**

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, keď kontrolou bolo zistené, že:

- spotrebiteľ dňa 26.07.2017 priamo v kontrolovanej prevádzke uplatnil reklamáciu na výrobok – *Kosačka, art. č. 282232 á 49,99 €* (zakúpený dňa 22.06.2017, ku kúpe vydaný doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 2334321103, t. j. reklamácia do 12 mesiacov od kúpy) a zameranú na vadu „*zlá batéria, po založení batérie sa nezapne*“, ku ktorej predávajúci vydal potvrdenie o prijatí reklamácie – Reklamačný lístok č. 144/34664 zo dňa 26.07.2017, ktorú predávajúci vybavil až dňa 05.09.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku v hodnote 49,99 €,
- spotrebiteľ dňa 18.07.2017 priamo v kontrolovanej prevádzke uplatnil reklamáciu na výrobok – *2ks Plechové nožnice, art. č. 275681 á 19,99 €* (zakúpený dňa 28.12.2016, ku kúpe vydaný doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 3332463701 zo dňa 28.12.2016 a zakúpený dňa 30.12.2016 na základe dokladu o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 2262753802 zo dňa 30.12.2016, t. j. reklamácia do 12 mesiacov od kúpy) a zameranú na vadu „*otupené, nestrihajú*“, ku ktorej predávajúci vydal potvrdenie o prijatí reklamácie – Reklamačný lístok č. 144/33553 zo dňa 18.07.2017, ktorú predávajúci vybavil až dňa 30.08.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku v hodnote 39,98 €,
- spotrebiteľ dňa 17.08.2017 priamo v kontrolovanej prevádzke uplatnil reklamáciu na výrobok – *Tyčový mixér, art. č. 282298 á 19,99 €* (zakúpený dňa 09.06.2017, ku kúpe



vydaný doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 4655312801, t. j. reklamácia do 12 mesiacov od kúpy) a zameranú na vadu „mixér len vrčí, ale vôbec nemixuje“, ku ktorej predávajúci vydal potvrdenie o prijatí reklamácie – Reklamačný lístok č. 144/37474 zo dňa 17.08.2017, ktorú predávajúci vybavil až dňa 20.09.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku v hodnote 19,99 €,

- spotrebiteľ dňa 31.07.2017 priamo v kontrolovanej prevádzke uplatnil reklamáciu na výrobok – *Fén*, art. č. 270710 á 12,99 € (zakúpený dňa 14.03.2016, ku kúpe vydaný doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 0004732205, t. j. reklamácia po 12 mesiacov od kúpy) a zameranú na vadu „pri vyššej teplote sa prehreje a vypne“, ku ktorej predávajúci vydal potvrdenie o prijatí reklamácie – Reklamačný lístok č. 144/35209 zo dňa 31.07.2017, ktorú predávajúci vybavil až dňa 05.09.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku v hodnote 12,99 €,
- spotrebiteľ dňa 24.07.2017 priamo v kontrolovanej prevádzke uplatnil reklamáciu na výrobok – *Stepper*, art. č. 113523 á 44,99 € (zakúpený dňa 09.12.2015, ku kúpe vydaný doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 868662, t. j. reklamácia po 12 mesiacov od kúpy) a zameranú na vadu „zlomená súčiastka, nefunguje“, ku ktorej predávajúci vydal potvrdenie o prijatí reklamácie – Reklamačný lístok č. 144/34259 zo dňa 24.07.2017, ktorú predávajúci vybavil až dňa 24.08.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku v hodnote 44,99 €,
- spotrebiteľ dňa 10.07.2017 priamo v kontrolovanej prevádzke uplatnil reklamáciu na výrobok – *Zváračka*, art. č. 273439 á 54,99 € (zakúpený dňa 05.05.2016, ku kúpe vydaný doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 022993, t. j. reklamácia po 12 mesiacov od kúpy) a zameranú na vadu „pri zváraní na stupni 2 vykazuje prehriatie“, ku ktorej predávajúci vydal potvrdenie o prijatí reklamácie – Reklamačný lístok č. 144/32070 zo dňa 10.07.2017, ktorú predávajúci vybavil až dňa 10.08.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku v hodnote 54,99 €,
- spotrebiteľ dňa 30.08.2017 priamo v kontrolovanej prevádzke uplatnil reklamáciu na výrobok – *Odvetvovač*, art. č. 280236 á 99,99 € (zakúpený dňa 23.03.2017, ku kúpe vydaný doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 290472, t. j. reklamácia do 12 mesiacov od kúpy) a zameranú na vadu „nerozbehne sa elektrický motorček“, ku ktorej predávajúci vydal potvrdenie o prijatí reklamácie – Reklamačný lístok č. 144/38969 zo dňa 30.08.2017, pričom predávajúci nepreukázal vybavenie predmetnej reklamácie v zákonom stanovenej lehote a zákonným spôsobom v súlade § 2 písm. m) cit. zákona, teda s ohľadom na nevydanie dokladu o vybavení reklamácie v stanovenej lehote a na kontrolné zistenia má správny orgán za to, že reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia

**teda za porušenie povinností ustanovených v § 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, na základe správnej úvahy**

### ***u k l a d á***

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

### ***p o k u t u***

vo výške **1 500 €**

slovom **Jedentisícpäťsto Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: SK5781800000007000065068 VS – 05520618

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 31.05.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v prevádzke LIDL, Nad plážou 2, Banská Bystrica. Dňa 10.10.2018 a 29.10.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici dokončenie kontroly v priestoroch Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici, Dolná 46, Banská Bystrica na základe predložených písomných podkladov. Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 31.05.2018 a zo dňa 10.10.2018 a v dodatku č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 29.10.2018.

Pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 320/2018 bolo kontrolou na základe predložených písomných materiálov zistené, že:

- spotrebiteľ dňa 26.07.2017 priamo v kontrolovanej prevádzke uplatnil reklamáciu na výrobok – *Kosačka*, art. č. 282232 á 49,99 € (zakúpený dňa 22.06.2017, ku kúpe vydaný doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 2334321103, t. j. reklamácia do 12 mesiacov od kúpy) a zameranú na vadu „*zlá batéria, po založení batérie sa nezapne*“, ku ktorej predávajúci vydal potvrdenie o prijatí reklamácie – Reklamačný lístok č. 144/34664 zo dňa 26.07.2017, ktorú predávajúci vybavil až dňa 05.09.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku v hodnote 49,99 €,
- spotrebiteľ dňa 18.07.2017 priamo v kontrolovanej prevádzke uplatnil reklamáciu na výrobok – *2ks Plechové nožnice*, art. č. 275681 á 19,99 € (zakúpený dňa 28.12.2016, ku kúpe vydaný doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 3332463701 zo dňa 28.12.2016 a zakúpený dňa 30.12.2016 na základe dokladu o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 2262753802 zo dňa 30.12.2016, t. j. reklamácia do 12 mesiacov od kúpy) a zameranú na vadu „*otupené, nestrihajú*“, ku ktorej predávajúci vydal potvrdenie o prijatí reklamácie – Reklamačný lístok č. 144/33553 zo dňa 18.07.2017, ktorú predávajúci vybavil až dňa 30.08.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku v hodnote 39,98 €,
- spotrebiteľ dňa 17.08.2017 priamo v kontrolovanej prevádzke uplatnil reklamáciu na výrobok – *Tyčový mixér*, art. č. 282298 á 19,99 € (zakúpený dňa 09.06.2017, ku kúpe vydaný doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 4655312801, t. j. reklamácia do 12 mesiacov od kúpy) a zameranú na vadu „*mixér len vrčí, ale vôbec nemixuje*“, ku ktorej predávajúci vydal potvrdenie o prijatí reklamácie – Reklamačný lístok č. 144/37474 zo dňa 17.08.2017, ktorú predávajúci vybavil až dňa 20.09.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku v hodnote 19,99 €,
- spotrebiteľ dňa 31.07.2017 priamo v kontrolovanej prevádzke uplatnil reklamáciu na výrobok – *Fén*, art. č. 270710 á 12,99 € (zakúpený dňa 14.03.2016, ku kúpe vydaný doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 0004732205, t. j. reklamácia po 12 mesiacov od kúpy) a zameranú na vadu „*pri vyššej teplote sa prehreje a vypne*“, ku ktorej predávajúci vydal potvrdenie o prijatí reklamácie – Reklamačný lístok č. 144/35209 zo dňa 31.07.2017, ktorú predávajúci vybavil až dňa 05.09.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku v hodnote 12,99 €,

- spotrebiteľ dňa 24.07.2017 priamo v kontrolovanej prevádzke uplatnil reklamáciu na výrobok – *Stepper*, art. č. 113523 á 44,99 € (zakúpený dňa 09.12.2015, ku kúpe vydaný doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 868662, t. j. reklamácia po 12 mesiacov od kúpy) a zameranú na vadu „*zlomená súčiastka, nefunguje*“, ku ktorej predávajúci vydal potvrdenie o prijatí reklamácie – Reklamačný lístok č. 144/34259 zo dňa 24.07.2017, ktorú predávajúci vybavil až dňa 24.08.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku v hodnote 44,99 €,
- spotrebiteľ dňa 10.07.2017 priamo v kontrolovanej prevádzke uplatnil reklamáciu na výrobok – *Zváračka*, art. č. 273439 á 54,99 € (zakúpený dňa 05.05.2016, ku kúpe vydaný doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 022993, t. j. reklamácia po 12 mesiacov od kúpy) a zameranú na vadu „*pri zváraní na stupni 2 vykazuje prehriatie*“, ku ktorej predávajúci vydal potvrdenie o prijatí reklamácie – Reklamačný lístok č. 144/32070 zo dňa 10.07.2017, ktorú predávajúci vybavil až dňa 10.08.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku v hodnote 54,99 €,

teda predávajúci vyššie uvedených celkom 6 reklamácií uplatnených spotrebiteľom nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Kontrolou bolo ďalej zistené, že predávajúci nepreukázal vybavenie reklamácie uplatnenej spotrebiteľom dňa 30.08.2017 priamo v kontrolovanej prevádzke na výrobok – *Odvetvovač*, art. č. 280236 á 99,99 € (zakúpený dňa 23.03.2017, ku kúpe vydaný doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 290472, t. j. reklamácia do 12 mesiacov od kúpy) a zameranú na vadu „*nerozbehne sa elektrický motorček*“, ku ktorej predávajúci vydal potvrdenie o prijatí reklamácie – Reklamačný lístok č. 144/38969 zo dňa 30.08.2017 v zákonom stanovenej lehote a zákonným spôsobom v súlade § 2 písm. m) cit. zákona, teda s ohľadom na nevydanie dokladu o vybavení reklamácie v stanovenej lehote a na kontrolné zistenia má správny orgán za to, že reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu dňa 10.10.2018 vyjadril zástupca manažéra prevádzky, ktorý bol prítomný a uviedol, že berie na vedomie.

K priebehu a výsledku kontroly sa do dodatku č. 1 k inšpekčnému záznamu dňa 29.10.2018 vyjadril zástupca manažéra prevádzky, ktorý bol prítomný a uviedol, že berie na vedomie a bude o kontrole informovať nadriadených.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom webového portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) do jeho elektronickej schránky zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0554/06/2018 zo dňa 22.05.2019, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 23.05.2019.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Toto svoje právo nevyužil.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav. Ako dôkaz slúži inšpekčný záznam z vykonanej kontroly zo dňa 31.05.2018, zo dňa 10.10.2018 a dodatok č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 29.10.2018.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. *rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017*. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba 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 povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinnosti, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Následné odstránenie zistených nedostatkov nezabavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Správny orgán sa zaoberal s dôkazmi, ktoré mal k dispozícii, tieto zhodnotil jednotlivo a aj vo svojej vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že vyššie uvedené reklamácie neboli vybavené v zákonom ustanovenej lehote. Správny orgán poukazuje na skutočnosť, že reklamácie č. 144/34664 zo dňa 26.07.2017, č. 144/33553 zo dňa 18.07.2017, č. 144/37474 zo dňa 17.08.2017, č. 144/35209 zo dňa 31.07.2017, č. 144/34259 zo dňa 24.07.2017, č. 144/32070 zo dňa 10.07.2017 preukázateľne neboli vybavené v zákonom ustanovenej lehote, čo je zrejmé z dátumov ich vybavenia. Čo sa týka reklamácie č. 144/38969 zo dňa 30.08.2017, u tejto predávajúci aj v dôsledku nesplnenia povinnosti nepreukázal vybavenie v zákonom stanovenej lehote a zákonným spôsobom v súlade § 2 písm. m) cit. zákona, teda s ohľadom na nevydanie dokladu o vybavení reklamácie v stanovenej lehote. Vzhľadom na to, že predávajúci má zavedený evidenčný systém pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií a že mal dostatok priestoru preukázať vybavenie predmetnej reklamácie aj inak, správny orgán dospel k záveru, že predmetná reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená v zákonom stanovenej

lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Pokiaľ by bola vybavená akýmkoľvek spôsobom, správny orgán zastáva názor, že predávajúci by túto v každom prípade vzhľadom na zavedený evidenčný systém evidencie zachytil a to aj v prípade, keď by bola vybavená po zákonom ustanovenej lehote.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko účastník konania reklamácie č. 144/34664 zo dňa 26.07.2017, č. 144/33553 zo dňa 18.07.2017, č. 144/37474 zo dňa 17.08.2017, č. 144/35209 zo dňa 31.07.2017, č. 144/34259 zo dňa 24.07.2017, č. 144/32070 zo dňa 10.07.2017 a č. 144/38969 zo dňa 30.08.2017 neboli vybavené v zákonom ustanovenej lehote 30 dní odo dňa ich uplatnenia.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa ustanovenia § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Z uvedeného je zrejmé, že za vybavenie reklamácie je možné akceptovať len také konanie predávajúceho, ktoré je súladné s § 2 písm. m) cit. zákona. Iné, odlišné konanie nie je možné považovať za vybavenie reklamácie a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nie je možné považovať ani jej faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty.

Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky postihu k tomu, že predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodrжал zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní

reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutých služieb. Spotrebiteľ, pokiaľ nie je ochotný tolerovať nezákonný postup predávajúceho, je následne nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, či cestou správnych orgánov na ochranu spotrebiteľa, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

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 porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť celkom 7 vyššie uvedených reklamácií v zákonom stanovenej lehote, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 4 cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie resp. opomenutie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovvej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa vzhľadom k nižšej závažnosti zisteného protiprávneho konania približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení zodpovedá približne 2% najvyššej sadzby.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 31.05.2018 a zo dňa 10.10.2018 a v dodatku č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 29.10.2018, vyjadrením zástupcu manažéra prevádzky zo dňa 10.10.2018 zaznamenaným v inšpekčnom zázname a zo dňa 29.10.2018 zaznamenaným v dodatku k inšpekčnému záznamu a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Z ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva správne orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností, ktoré tento zákon ukladá. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, bola uložená blízko dolnej hranice zákonom stanovenej sadzby.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Slovenská obchodná inšpekcia  
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici  
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

---

Číslo: P/0556/06/2018

V Banskej Bystrici dňa 26.06.2019

## R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej aj „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1, § 2 a § 3 ods. 2 písm. f) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v súlade s § 46 zákona č.71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

### *r o z h o d o l t a k t o:*

**účastníkovi konania: MEDIA ORBIS s. r. o., Viestova 7B, 974 01 Banská Bystrica,  
IČO: 48 107 000,**

**na základe kontroly v predajnom stánku s pyrotechnikou (OD Kaufland), Námestie Ľ. Štúra  
14667/32, Banská Bystrica,**

**vykonanej dňa: 19.12.2018,**

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe, ktorý obsahuje predpísané náležitosti, keď predávajúci ku kontrolnému nákupu pozostávajúcemu z výrobkov *1ks Batéria výmetní PP2058/Command test á 19,00 €, 1bal. Rímske sviece 20 ranové 21171 á 6,50 € a 1bal. Prskavky 90 PPGH4 á 3,50 €* vydal doklad o kúpe - daňový doklad na celkovú hodnotu 29,00 €, ktorý neobsahoval predpísané náležitosti, nakoľko neobsahoval údaj o obchodnom mene a sídle predávajúceho (písm. a)), údaj o dátume predaja (písm. c)) a množstvo odpredaných výrobkov (písm. d)),

**teda za porušenie povinností ustanovených v § 16 ods. 1 písm. a), c) a 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, na základe správnej úvahy**

### *u k l a d á*

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

### *p o k u t u*

vo výške **150 €**

slovom **Jednostopät'desiat Eur,**



ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: SK5781800000007000065068 VS – 05560618

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 19.12.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v Predajnom stánku s pyrotechnikou (OD Kaufland), Námestie Ľ. Štúra 14667/32, Banská Bystrica. Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 19.12.2018.

Za účelom overenia dodržiavania zásad statočnosti pri predaji bol inšpektormi SOI vykonaný kontrolný nákup, ktorý bol účtovaný správne v celkovej hodnote 29,00 €. Kontrolný nákup pozostával z výrobku *Iks Batéria výmetní PP2058/Command test á 19,00 €, 1bal. Rímske sviece 20 ranové 21171 á 6,50 € a 1bal. Prskavky 90 PPGH4 á 3,50 €*, ku ktorému predávajúci vydal doklad o kúpe – daňový doklad na celkovú hodnotu 29,00 €, ktorý neobsahoval predpísané náležitosti, nakoľko neobsahoval:

- údaj o obchodnom mene a sídle predávajúceho (písm. a)),
- údaj o dátume predaja (písm. c)),
- množstvo odpredaných výrobkov (písm. d)).

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 16 ods. 1 písm. a), c) a 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu vyjadril predavač, ktorý bol prítomný a uviedol, že o kontrole bude informovať majiteľa.

K priebehu a výsledku kontroly sa kontrolovaný subjekt vyjadril dodatočne formou e-mailu zo dňa 27.12.2018 zaslaného z adresy [masaryk.patrik@gmail.com](mailto:masaryk.patrik@gmail.com). Vo svojom vyjadrení mimo iného uviedol, že Zistený nedostatok na úseku dokladu o kúpe nebol, zo strany spoločnosti MEDIA ORBIS s.r.o. úmyslom a ani nedbanlivosťou. Išlo o náhlu technickú poruchu elektronickej registračnej pokladnice, ktorá bola z dôvodu akútnej poruchy odovzdaná 18.12.2018 o 17:30 do príslušnej servisnej organizácie na opravu a prevzatá na opätovné začatie prevádzky dňa 19.12.2018 o 210:00 hod, čo preukázal dokladom. Vzhľadom k tomu, že podľa jeho názoru nepochybil v žiadnych iných kontrolovaných častiach a príslušné zistenia nemali charakter závažných zistení, žiada, aby správny orgán nezačal konanie o uložení finančnej sankcie voči spoločnosti MEDIA ORBIS s.r.o.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom webového portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) do jeho elektronickej schránky zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0556/06/2018 zo dňa 22.05.2019, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 05.06.2019.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č.71/1967 Zb. o správnom konaní účastník konania v stanovenej lehote podal vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Vo vyjadrení zo dňa 06.06.2019 doručenom správne orgánu dňa 11.06.2019 mimo iného uviedol, že spoločnosť MEDIA ORBIS, s.r.o.

prevádzkovala pyrotechnický stánok v Banskej Bystrici iba v mesiaci december 2018, na ktorého prevádzku použila elektronickú registračnú pokladnicu. Keďže ide o sezónny predaj (20 dní v mesiaci december), bolo potrebné zaučiť príslušný personál s prácou elektronickej registračnej pokladne a zároveň príslušný personál aj inštruovať. Dňa 18.12.2018 o 17:30 hod bola odovzdaná elektronická registračná pokladnica CPIU 001 479 z dôvodu náhlej technickej poruchy do servisného strediska KML, s.r.o., Následne bola zo servisného strediska po vykonanej oprave prevzatá naspäť a zaradená do prevádzky dňa 19.12.2018 o 20:00 hod. Poverení zamestnanci prišli na kontrolu dňa 19.12.2018, bohužiaľ v čase kedy elektronická registračná pokladňa bola v servisnej organizácii.

V zmysle vyššie uvedeného uvádza, že osoba poverená predajom v čase predaja pyrotechniky pochybila, keďže nebola pripravená vydávať tovar spolu s daňovým dokladom mimo rámca elektronickej registračnej pokladne. Bohužiaľ išlo o individuálne krátkodobé zlyhanie zamestnanca, ktoré nevedeli v časovej tiesni odstrániť. Žiadny cielený zámer spoločnosti MEDIA ORBIS s.r.o., nie je v danom prípade daný, nakoľko absentuje aj akýkoľvek dopad na spoločenskú závažnosť. Tým žiadam, aby kontrolujúci subjekt neuložil finančnú sankciu spoločnosti MEDIA ORBIS s.r.o., keďže ide o rodinnú firmu s minimálnym rozpočtom.

K tomu správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. *rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017*. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba 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 povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Následné odstránenie zistených nedostatkov nezabavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Je potrebné zdôrazniť, že predávajúci je podľa zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa za dodržanie povinností vyplývajúcich z tohto zákona zodpovedný objektívne, teda bez ohľadu na to, či porušenie zákona zapríčinil sám, alebo ho zapríčinil jeho zamestnanec.

Predávajúci teda zodpovedá „za výsledok“ a je na ňom, akým spôsobom si zabezpečí, aby v jeho prevádzke boli dodržané všetky povinnosti vyplývajúce zo zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, prípadne iných kogentných právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa. Aj keď na účely zákona o ochrane spotrebiteľa je za porušenie zákona ustanovená objektívna zodpovednosť predávajúceho, predávajúceho možnosť riešiť vec vo vzťahu k zamestnancovi v pracovnoprávnej rovine tým nie je dotknutá a je výlučne v jeho kompetencii.

Nakoľko cieľom správneho konania nie je výlučne represia, ale prevencia, správny orgán pri ukladaní výšky pokuty berie na vedomie vyjadrenie účastníka konania a opatrenia, ktoré prijal na odstránenie zistených nedostatkov, avšak odstránenie nedostatkov, či dodatočné prijatie opatrení na ich predchádzanie nie je možné akceptovať ako liberačný dôvod na zbavenie sa zodpovednosti za kontrolou zistený protiprávny stav. S ohľadom na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a objektívnu zodpovednosť predávajúceho je tak správny orgán povinný v správnom konaní sankciu uložiť.

Správny orgán tak po posúdení dôkazov založených v spise konštatuje, že porušenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe, ktorý obsahuje údaj o obchodnom mene a sídle predávajúceho, údaj o dátume predaja a množstvo odpredaných výrobkov bolo preukázané. Správny orgán zdôrazňuje, že porucha elektronickej registračnej pokladnice je situáciou, s ktorou sa počíta a pre takýto prípad existuje právnym poriadkom Slovenskej republiky upravený postup, aby bolo vydávanie dokladov o kúpe zabezpečené aj pri dočasnej poruche elektronickej registračnej pokladnice. Účastník konania postupoval v princípe správne, ak počas poruchy elektronickej registračnej pokladnice vydával náhradné doklady o kúpe, avšak náhradný doklad vydaný pri kontrole bol len čiastočne vyplneným tlačivom nespĺňajúcim náležitosti dokladu o kúpe. Z vydaného dokladu bolo zrejmé len to, aké druhy výrobkov boli predmetom kúpy, avšak nie to, aké množstvo bolo odpredané a kto bol predávajúcim. Pozornosti správneho orgánu neušlo ani to, že doklad o kúpe nebol označený číslom, avšak uvedené nepatrí do kontrolnej kompetencie Slovenskej obchodnej inšpekcie, preto sa s týmto správny orgán ďalej nezaobrá. Vyjadrenia účastníka konania správny orgán zistený skutkový stav nespochybnili. Aj keď vyjadrenia účastníka konania správny orgán neakceptuje ako liberačný dôvod, prihliada na ne pri ukladaní výšky pokuty.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinnosti spočívajúce v porušení príslušných ustanovení zákona účastníkom konania tým, že nezabezpečil, aby doklad o kúpe obsahoval všetky predpísané náležitosti, keď kontrolou bolo zistené, že na doklade o kúpe vydanom ku kontrolnému nákupu nebol uvedený údaj o obchodnom mene a sídle predávajúceho, údaj o dátume predaja a množstvo odpredaných výrobkov.

Podľa ustanovenia § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby; adresa prevádzkarne; dátum predaja; názov a množstvo výrobku alebo druh služby a cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

Ustanovenie tohto paragrafu ukladá povinnosť vydania dokladu o kúpe výrobku alebo poskytnutí služby tak, aby tento obsahoval všetky predpísané náležitosti, ktoré sú nevyhnutné v nadväznosti na ochranu spotrebiteľa pri následnom uplatňovaní svojich práv, spravidla, nie však výlučne pri reklamácií, prípadne inom dôvode na dokazovanie nadobudnutia výrobku alebo služby.

Doklad o kúpe výrobku je relevantným dokladom, ktorý má význam pri uplatňovaní práv spotrebiteľom, spravidla práv zo zodpovednosti za vady výrobkov a zároveň je dôkazom existencie záväzkového vzťahu medzi predávajúcim a spotrebiteľom. Patrí medzi dôkazy, ktoré vypovedajú o predávajúcom a o obsahu záväzkového vzťahu, a preto vydanie takého dokladu o kúpe, ktorý neobsahuje predpísané náležitosti, môže sťažiť spotrebiteľovi postup pri uplatňovaní svojich práv.

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 porušenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe, ktorý obsahuje údaj o obchodnom mene a sídle predávajúceho, údaj o dátume predaja a množstvo odpredaných výrobkov a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 16 ods. 1 písm. a), c) a d) cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie resp. opomenutie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovvej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa vzhľadom k nižšej závažnosti zisteného protiprávneho konania približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení nedosahuje ani 1% najvyššej sadzby.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom,

nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcna porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 19.12.2018, vyjadrením predavača zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 19.12.2018, dodatočným vyjadrením kontrolovaného subjektu zo dňa 27.12.2018, vyjadrením účastníka konania k podkladom rozhodnutia zo dňa 06.06.2019 doručeným správnomu orgánu dňa 11.06.2019 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Z ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva správnomu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností, ktoré tento zákon ukladá. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, bola uložená blízko dolnej hranice zákonom stanovenej sadzby.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Slovenská obchodná inšpekcia  
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici  
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

---

Číslo: P/0028/06/2019

V Banskej Bystrici dňa 12.06.2019

## R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1, § 2 a § 3 ods. 2 písm. f) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

### *r o z h o d o l t a k t o:*

**účastníkovi konania: Jana Čemanová, Malohontská 1567/53, 979 01 Rimavská Sobota, podnikateľke,**

**IČO: 43 348 076,**

**na základe kontroly v prevádzke: Mayo chix, Národná 4, Banská Bystrica,**

**vykonanej dňa: 12.02.2019,**

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho zabezpečiť, ak sa informácie uvedené v § 10a až § 12 zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa, poskytujú písomne, aby tieto boli pri výrobkoch uvedené aj v štátnom jazyku, nakoľko v ponuke predaja sa nachádzalo celkom 13 druhov ponúkaných výrobkov v celkovej hodnote 1041,70 €, u ktorých nebol žiadnym spôsobom zabezpečený preklad písomných informácií podľa § 12 ods. 2 cit. zákona z cudzojazyčných mutácií do štátneho jazyka, keď:

- preklad informácie o materiálovom, resp. vláknovom zložení textilného výrobku z cudzojazyčnej mutácie v znení: „67% PAMUT, 33% LYCRA“ nebol zabezpečený u výrobku *2ks Dámske šaty LA PIERRE á 39,90 €* v celkovej hodnote 79,80 €, u *1ks Dámska blúzka La PIERRE á 35,90 €*, u *3ks Dámske tričko LA PIERRE á 31,90 €* v celkovej hodnote 95,70 €, u *1ks Dámske tričko LA PIERRE á 32,90 €*, u *1ks Dámske šaty LA PIERRE á 49,90 €*, u *1ks Dámska blúzka LA PIERRE á 38,90 €* a u *2ks Dámska blúzka LA PIERRE á 41,90 €* v celkovej hodnote 83,80 €, teda celkom u 7 druhov výrobkov v celkovej hodnote 416,90 €,
- preklad informácie o materiálovom, resp. vláknovom zložení textilného výrobku z cudzojazyčnej mutácie v znení: „90% COTTON, 10% LYCRA“ nebol zabezpečený u výrobku *1ks Dámske nohavice MY 77 á 37,90 €*, u *7ks Dámska mikina MY 77 á 52,90 €* v celkovej hodnote 370,30 €, u *1ks Dámska mikina MY 77 á 45,90 €*, u *1ks Dámske nohavice MY 77 á 74,90 €* a u *1ks Dámske nohavice MY 77 á 35,90 €*, teda celkom u 5 druhov výrobkov v celkovej hodnote 564,90 €,

- preklad návodu na údržbu z anglického jazyka v znení: „WASH SEPARATELY“ nebol zabezpečený u výrobku *1ks Dámske šaty AMNESIA á 59,90 €*,

**teda za porušenie povinností ustanovených v § 13 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, na základe správnej úvahy**

### ***u k l a d á***

účastníkovi konania 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

### ***p o k u t u***

vo výške **300 €**

slovom **Tristo Eur**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: **SK5781800000007000065068 VS – 00280619**

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 12.02.2019 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v prevádzke Mayo chix, Národná 4, Banská Bystrica.

Kontrolou plnenia informačných povinností bolo zistené, že v ponuke predaja sa nachádzalo celkom 13 druhov ponúkaných výrobkov v celkovej hodnote 1041,70 €, u ktorých nebol žiadnym spôsobom zabezpečený preklad písomných informácií z hľadiska obsahu vyžadovaných podľa § 12 ods. 2 cit. zákona z cudzojazyčných mutácií do štátneho jazyka, keď:

- preklad informácie o materiálovom, resp. vláknovom zložení textilného výrobku z cudzojazyčnej mutácie v znení: „67% PAMUT, 33% LYCRA“ nebol zabezpečený u výrobku *2ks Dámske šaty LA PIERRE á 39,90 €* v celkovej hodnote 79,80 €, u *1ks Dámska blúzka La PIERRE á 35,90 €*, u *3ks Dámske tričko LA PIERRE á 31,90 €* v celkovej hodnote 95,70 €, u *1ks Dámske tričko LA PIERRE á 32,90 €*, u *1ks Dámske šaty LA PIERRE á 49,90 €*, u *1ks Dámska blúzka LA PIERRE á 38,90 €* a u *2ks Dámska blúzka LA PIERRE á 41,90 €* v celkovej hodnote 83,80 €, teda celkom u 7 druhov výrobkov v celkovej hodnote 416,90 €,
- preklad informácie o materiálovom, resp. vláknovom zložení textilného výrobku z cudzojazyčnej mutácie v znení: „90% COTTON, 10% LYCRA“ nebol zabezpečený u výrobku *1ks Dámske nohavice MY 77 á 37,90 €*, u *7ks Dámska mikina MY 77 á 52,90 €* v celkovej hodnote 370,30 €, u *1ks Dámska mikina MY 77 á 45,90 €*, u *1ks Dámske nohavice MY 77 á 74,90 €* a u *1ks Dámske nohavice MY 77 á 35,90 €*, teda celkom u 5 druhov výrobkov v celkovej hodnote 564,90 €,
- preklad návodu na údržbu z anglického jazyka v znení: „WASH SEPARATELY“ nebol zabezpečený u výrobku *1ks Dámske šaty AMNESIA á 59,90 €*.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 13 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá ako predávajúci v plnom rozsahu podnikateľka uvedená vo výroku tohto rozhodnutia.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu zo dňa 12.02.2019 vyjadrila predavačka p. O. B., ktorá bola osobne prítomná pri výkone kontroly a ktorá žiadnym spôsobom nespochybnila zistené nedostatky. Uviedla, že tovary prezerala. Dodala, že o kontrole bude informovať podnikateľku do 13.2.2019.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0028/06/2019 zo dňa 07.05.2019, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 23.05.2019.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť v lehote stanovenej orgánom dozoru podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Účastník konania toto svoje právo nevyužil a k oznámeniu o začatí správneho konania pod č. P/0028/06/2019 zo dňa 07.05.2019 sa nevyjadril žiadnym spôsobom ku dňu vydania rozhodnutia.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav. Dôkazom je inšpekčný záznam z vykonanej kontroly zo dňa 12.02.2019.

V súvislosti so správnym konaním vedeným pre vyššie uvedené kontrolné zistenia správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Správne delikty predávajúcich sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania ako predávajúci tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Vo všeobecnosti, následné odstránenie zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je



v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

S ohľadom na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, závažnosť zisteného nedostatku a objektívnu zodpovednosť predávajúceho však správny orgán musí sankciu uložiť, pričom pri jej ukladaní sa spravoval tak, aby nevznikali neodôvodnené rozdiely v rozhodovacej činnosti správneho orgánu.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený kontrolou po porovnaní so stavom vyžadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi bol vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo zistená a preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností spočívajúce v porušení príslušných ustanovení zákona účastníkom konania tým, že predávajúci nezabezpečil, aby informácie uvedené v § 10a až § 12 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri výrobkoch, u ktorých sú informácie a bezpečnostné upozornenia uvedené v cudzojazyčnej mutácii, boli tieto uvedené aj v štátnom jazyku, keď v ponuke predaja sa nachádzalo celkom 13 druhov výrobkov v celkovej hodnote 1041,70 €, z ktorých u dvanástich druhov výrobkov (*2ks Dámske šaty LA PIERRE á 39,90 €* v celkovej hodnote 79,80 €, *1ks Dámska blúzka LA PIERRE á 35,90 €*, *3ks Dámske tričko LA PIERRE á 31,90 €* v celkovej hodnote 95,70 €, *1ks Dámske tričko LA PIERRE á 32,90 €*, *1ks Dámske šaty LA PIERRE á 49,90 €*, *1ks Dámska blúzka LA PIERRE á 38,90 €*, *2ks Dámska blúzka LA PIERRE á 41,90 €* v celkovej hodnote 83,80 €, *1ks Dámske nohavice MY 77 á 37,90 €*, *7ks Dámska mikina MY 77 á 52,90 €* v celkovej hodnote 370,30 €, *1ks Dámska mikina MY 77 á 45,90 €*, *1ks Dámske nohavice MY 77 á 74,90 €* a *1ks Dámske nohavice MY 77 á 35,90 €*) v celkovej hodnote 981,80 € nebol zabezpečený preklad informácie o materiálovom, resp. vlákňovom zložení textilného výrobku z cudzojazyčnej mutácie do štátneho jazyka a u jedného druhu výrobku (*1ks Dámske šaty AMNESIA á 59,90 €*) v celkovej hodnote 59,90 € nebol zabezpečený preklad návodu na údržbu z cudzojazyčnej mutácie do štátneho jazyka.

Podľa ustanovenia § 12 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa musí predávajúci zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania výrobku, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou alebo informáciami podľa osobitných predpisov. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru alebo spotrebiteľa oznámiť alebo zdokumentovať údaje o výrobku, ak ho nemožno označiť.

Podľa ustanovenia § 13 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ak sa informácie uvedené v § 10a až 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Možnosť súbežného používania iných označení, najmä grafických symbolov a piktogramov, ako aj iných jazykov, nie je týmto dotknutá. Fyzikálne a technické veličiny musia byť vyjadrené v zákonných meracích jednotkách.

Právnym aktom Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktorý ustanovuje povinnosť uvádzať materiálové zloženie textilných výrobkov, je Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 z 27. septembra 2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES.

Uvedenie informácií o materiálom zložení výrobku, resp. poskytnutie ich prekladu do štátneho jazyka a rovnako pripojenie návodu na údržbu výrobku okrem cudzojazyčnej mutácie v štátnom jazyku je pre spotrebiteľa dôležité a má význam z hľadiska ochrany jeho ekonomických záujmov. Pri nezrozumiteľnosti informácií o materiálom zložení výrobku, resp. pri nezrozumiteľnosti návodu na údržbu výrobku by mohlo dôjsť najmä k ohrozeniu majetku spotrebiteľa znehodnotením ním zakúpených výrobkov pri ich nesprávnom používaní alebo ošetrovaní v dôsledku absencie uvedených písomných informácií v štátnom jazyku. Nakoľko by sa v takomto prípade jednalo o zavinené znehodnotenie výrobkov, vyhliadky na úspešnosť prípadného reklamačného konania by boli nulové.

Pokiaľ spotrebiteľovi nie je zabezpečený preklad vyššie uvedených informácií do štátneho jazyka, nie je naplnený cieľ zákona o ochrane spotrebiteľa a takisto nie je zabezpečené dosahovanie vysokej miery ochrany spotrebiteľa.

Je potrebné zdôrazniť, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“ vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci ako odborník či profesionál, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Vykonanou kontrolou bolo presne a spoľahlivo zistené, že účastník konania si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú z citovaných zákonných ustanovení preukázateľne nespĺnil. Týmto konaním účastníka konania došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom 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.

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, nespĺnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, na celkové množstvo a hodnotu výrobkov, u ktorých nebol žiadnym spôsobom zabezpečený preklad písomnej informácie z cudzojazyčnej mutácie do kodifikovanej podoby štátneho jazyka, a tiež to, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nespĺnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 13 cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovvej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení nedosahuje ani 1% najvyššej sadzby.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 12.02.2019, vyjadrením predavačky p. O. B. zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 12.02.2019 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Z ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva správne orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností, ktoré tento zákon ukladá. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, bola uložená v zákonom stanovenej sadzbe.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Slovenská obchodná inšpekcia  
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici  
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

---

Číslo: P/0032/06/2019

V Banskej Bystrici dňa 12.06.2019

## R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej aj „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1, § 2 a § 3 ods. 2 písm. f) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v súlade s § 46 zákona č.71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

### *r o z h o d o l t a k t o:*

**účastníkovi konania: Feidias BB, s. r. o., Kyjevské nám. 10/14857, 974 04 Banská Bystrica,**

**IČO: 45 640 955,**

**na základe kontroly v sídle spoločnosti na adrese: Feidias BB, s. r. o., Kyjevské námestie 10, Banská Bystrica,**

**vykonanej dňa: 10.01.2019,**

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, keď kontrolou bolo zistené, že reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 14.03.2018 prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy [odurjak@yahoo.com](mailto:odurjak@yahoo.com) na adresu [reklamacie@milestones.sk](mailto:reklamacie@milestones.sk) na výrobok – *Laminátová podlaha*, predávajúcim zaevidovaná pod č. 1 dňa 15.03.2018, nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

**teda za porušenie povinností ustanovených** v § 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, na základe správnej úvahy

### *u k l a d á*

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

### *p o k u t u*

vo výške **400 €**

slovom **Štyristo Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

**č.: SK5781800000007000065068 VS – 00320619**

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 10.01.2019 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v sídle spoločnosti Feidias BB, s. r. o., Kyjevské námestie 10, Banská Bystrica. Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 10.01.2019.

Pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 752/2018 zameraného na prešetrenie vybavenia reklamácie bolo kontrolou zistené, že kontrolovaný subjekt nepreukázal vybavenie reklamácie uplatnenej spotrebiteľom dňa 14.03.2018 prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy [odurjak@yahoo.com](mailto:odurjak@yahoo.com) na adresu [reklamacie@milestones.sk](mailto:reklamacie@milestones.sk) na výrobok – *Laminátová podlaha* a zameranú na vadu „*vřzganie*“, ktorú kontrolovaný subjekt zaevidoval pod č. 1 zo dňa 15.03.2018 v zákonom stanovenej lehote a zákonným spôsobom v súlade § 2 písm. m) cit. zákona, teda s ohľadom na obsah spotrebiteľského podnetu, na nevydanie dokladu o vybavení reklamácie v stanovených lehotách a na kontrolné zistenia má správny orgán za to, že reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu vyjadril konateľ spoločnosti, ktorý bol prítomný a uviedol, že vyjadrenie k inšpekčnému záznamu zašlú do 14.01.2019.

Orgánu dozoru nebolo vyjadrenie kontrolovaného subjektu doručené ani v termíne ktorý uviedol vo vyjadrení k inšpekčnému záznamu a ani dodatočne.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom webového portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) do jeho elektronickej schránky zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0032/06/2019 zo dňa 07.05.2019. Nakoľko spoločnosť vypršala úložná lehota, predmetné oznámenie o začatí správneho konania sa považuje za doručené dňom 23.05.2019.

Podľa ustanovenia § § 32 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) sa uložením elektronickej úradnej správy rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta. Podľa ods. 2 cit. paragrafu je úložnou lehotou na účely tohto zákona lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu. Podľa ods. 5 písm. b) cit. paragrafu ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje za doručení dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Toto svoje právo nevyužil.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav. Ako dôkaz slúži inšpekčný záznam z vykonanej kontroly.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. *rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017*. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba 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 povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Následné odstránenie zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu vecí a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona,

nakoľko účastník konania reklamáciu uplatnenú dňa 14.03.2018 prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy [odurjak@yahoo.com](mailto:odurjak@yahoo.com) na adresu [reklamacie@milestones.sk](mailto:reklamacie@milestones.sk) na výrobok – *Laminátová podlaha*, zaevidovaný pod č. 1 dňa 15.03.2018 nevybavil v zákonom stanovenej lehote spôsobom v súlade § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa ustanovenia § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Z uvedeného je zjavné, že za vybavenie reklamácie je možné akceptovať len také konanie predávajúceho, ktoré je súladné s § 2 písm. m) cit. zákona. Iné, odlišné konanie nie je možné považovať za vybavenie reklamácie a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nie je možné považovať ani jej faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty.

Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky postihu k tomu, že predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodrжал zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutých služieb. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, alternatívnym spôsobom riešenia sporov či cestou správnych orgánov na ochranu spotrebiteľa, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

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 porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 4 cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie resp. opomenutie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa vzhľadom k nižšej závažnosti zisteného protiprávneho konania približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení nedosahuje ani 1% najvyššej sadzby.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprímerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 10.01.2019, vyjadrením konateľa kontrolovaného subjektu zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 10.01.2019 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Z ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva správnomu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností, ktoré tento zákon ukladá. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.



Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, bola uložená blízko dolnej hranice zákonom stanovenej sadzby.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Slovenská obchodná inšpekcia  
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici  
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

---

Číslo: P/0033/06/2019

V Banskej Bystrici dňa 10.06.2019

## R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej aj „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1, § 2 a § 3 ods. 2 písm. f) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v súlade s § 46 zákona č.71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

### *r o z h o d o l t a k t o:*

**účastníkovi konania: Dyno, s. r. o., Ľubietová 309, 976 55 Ľubietová,**

**IČO: 36 621 579,**

**na základe kontroly v prevádzke: Chovateľské potreby, Sládkovičova 7A, Banská Bystrica,**

**vykonanej dňa: 15.01.2019,**

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, keď kontrolou bolo zistené, že predávajúci nepreukázal vybavenie reklamácie uplatnenej spotrebiteľom dňa 24.09.2018 na výrobok – *JK Filter 302 á 14,50 €* (zakúpený dňa 10.09.2018) a zameranú na vadu „*hlučnosť, slabé prekysličenie pri nízkom prietoku*“, ku ktorej predávajúci vydal potvrdenie o prijatí reklamácie – Reklamačný lístok č. 0022714 zo dňa 24.09.2018 v zákonom stanovenej lehote a zákonným spôsobom v súlade § 2 písm. m) cit. zákona, teda s ohľadom na nevydanie dokladu o vybavení reklamácie v stanovených lehotách a na kontrolné zistenia má správny orgán za to, že reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

**teda za porušenie povinností ustanovených** v § 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, na základe správnej úvahy

### *u k l a d á*

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

### *p o k u t u*

vo výške **170 €**

slovom **Jednostosedemdesiat Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: SK5781800000007000065068 VS – 00330619

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.01.2019 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v prevádzke Chovateľské potreby, Sládkovičova 7A, Banská Bystrica. Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 15.01.2019.

Pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 22/2019 bolo na základe predloženej evidencie reklamácií vedenej predávajúcim v písomnej podobe zistené, že predávajúci nepreukázal vybavenie reklamácie uplatnenej spotrebiteľom dňa 24.09.2018 na výrobok – *JK Filter 302 á 14,50 €* (zakúpený dňa 10.09.2018) a zameranú na vadu „*hlučnosť, slabé prekysličené pri nízkom prietoku*“, ku ktorej predávajúci vydal potvrdenie o prijatí reklamácie – Reklamačný lístok č. 0022714 zo dňa 24.09.2018 v zákonom stanovenej lehote a zákonným spôsobom v súlade § 2 písm. m) cit. zákona, teda s ohľadom na nevydanie dokladu o vybavení reklamácie v stanovených lehotách a na kontrolné zistenia má správny orgán za to, že reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu vyjadrila zodpovedná vedúca, ktorá bola prítomná a uviedla, že zo strany zákazníčky nebola uplatnená reklamácia, len požiadavka na vrátenie peňazí za zakúpené akvárium, bola jej vyplatená suma za vrátené akvárium. Pani bola neprijemná a agresívna. Mala nevhodné správanie. Tovar bežne nevymieňajú. Nie je si vedomá nevydávania dokladu o kúpe. Doklady vydáva ku každému zakúpenému tovaru. K reklamácií zo dňa 24.9.2018 uvádza, že považovala odoslanú sms správu za dostatočnú písomnú výzvu, čo vie preukázať.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom webového portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) do jeho elektronickej schránky zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0033/06/2019 zo dňa 07.05.2019, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 10.05.2019.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č.71/1967 Zb. o správnom konaní účastník konania podal vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Vo vyjadrení zo dňa 10.05.2019 doručenom správnomu orgánu dňa 13.05.2019 mimo iného uviedol, že reklamácia bola podaná dňa 24.09.2018. Uvedená reklamácia bola v tento deň zaevidovaná spolu s bločkom z registračnej pokladne. Dňa 12.10.2018 o 12:47 hod bola reklamujúcemu zaslaná SMS na ním uvedené telefónne číslo, že reklamácia je vybavená a tovar si môže prevziať v predajni, v ktorej výrobok zakúpil spolu s uvedením času. Reklamovaný tovar je od tohto času pripravený na vydanie v danej predajni, ale reklamujúci si to do dnešného dňa nevyzdvihol. Máme za to, že spoločnosť si splnila všetky svoje povinnosti voči reklamujúcemu.

K tomu správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. *rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017*. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba 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 povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinnosti, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Následné odstránenie zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Čo sa týka vybavenia reklamácie, k tomu je nevyhnutné uviesť, že spôsoby vybavenia reklamácie sú uvedené v § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán sa zaoberal otázkou splnenia náležitostí vybavenia reklamácie, pričom sa osobitne zameril otázkou písomnej formy. Správny orgán dospel k záveru, že vybavenie reklamácie len formou SMS správy nemožno akceptovať. V prípade zaslania SMS správy je možné túto považovať za doplnkovú službu pre zákazníka, ktorá však neznamená samotné vybavenie reklamácie, ale slúži ako informácia pre zákazníkov, že sa môžu dostaviť do prevádzky účastníka konania k vyzdvihnutiu reklamácie a prevziať si písomný doklad o jej vybavení, prípadne aj odborné posúdenie, ak sa vykonalo. SMS správu nemožno považovať za písomnú výzvu na prevzatie plnenia po formálnej ani obsahovej stránke a nemožno ju akceptovať ani ako písomný doklad o vybavení reklamácie. Náležitosťou písomnej výzvy na prevzatie plnenia je v prvom rade jej **podpísanie** tak, ako to vyžaduje zákon č. 40/1964 Zb Občiansky zákonník v ustanovení § 40 ods. 2, resp. pokiaľ je urobená elektronicky, tak náležitosti podľa § 40 ods. 3 a 4 cit. zákona. V prípade listinnej podoby dokumentu teda musí byť dokument vlastnoručne podpísaný, inak je neplatný. V prípade elektronických prostriedkov je nevyhnutné zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila, resp. vždy je písomná forma zachovaná v prípade opatrenia dokumentu zaručeným elektronickým podpisom alebo zaručenou elektronickou pečaťou. Je evidentné, že zaslaná SMS v znení „Dobrý deň, Vaša reklamácia je vybavená, môžete si ju prevziať v chovateľských potrebách DYNO, Sladkovicova 7, BB po-pia od 8,30 do 17,00.“ náležitosti

podľa vyššie uvedeného nespĺňa. Navyše, je otázne, či vôbec táto výzva prišla do dispozície spotrebiteľa, nakoľko tento si reklamovaný tovar v hodnote 14,50 € podľa účastníka konania ku dňu vyjadrenia t.j. ku 10.05.2019 nevyzdvihol, pričom reklamácia bola uplatnená dňa 24.09.2018. Na základe uvedeného správny orgán nemôže vyjadrenie účastníka konania akceptovať. Správny orgán však prihliada na nižšiu závažnosť predmetného konania, nakoľko je evidentné, že účastník konania na záujem reklamáciu spotrebiteľa riadne vybaví, reklamovaný výrobok zasielal na odborné posúdenie, teda porušenie zákona vzniklo nedodržaním formálneho postupu pri vybavovaní reklamácie. V každom prípade, správny orgán musí prihliadnuť na skutočnosť, že reklamácia, aj keď v dôsledku nedodržania formálneho postupu, nebola vo vzťahu k spotrebiteľovi vybavená žiadnym zo zákonných spôsobov podľa § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko účastník konania reklamáciu uplatnenú dňa 24.09.2018 nevybavil v zákonom stanovenej lehote žiadnym zo spôsobov podľa § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa..

Podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa ustanovenia § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Z uvedeného je zrejmé, že za vybavenie reklamácie je možné akceptovať len také konanie predávajúceho, ktoré je súladné s § 2 písm. m) cit. zákona. Iné, odlišné konanie nie je možné považovať za vybavenie reklamácie a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nie je možné považovať ani jej faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty.

Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky postihu k tomu, že predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodržel zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutých služieb. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, či cestou správnych orgánov na ochranu spotrebiteľa, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

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 porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 4 cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie resp. opomenutie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa vzhľadom k nižšej závažnosti zisteného protiprávneho konania približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení nedosahuje ani 1% najvyššej sadzby.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania,

nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 15.01.2019, vyjadrením kontrolovaného subjektu zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 15.01.2019, vyjadrením účastníka konania zo dňa 10.05.2019 doručeným správne mu orgánu dňa 13.05.2019 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Z ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva správne mu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností, ktoré tento zákon ukladá. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, bola uložená blízko dolnej hranice zákonom stanovenej sadzby.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Slovenská obchodná inšpekcia  
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici  
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

---

Číslo: P/0039/06/2019

V Banskej Bystrici dňa 21.06.2019

## R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1, § 2 a § 3 ods. 2 písm. f) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

### *r o z h o d o l t a k t o:*

**účastníkovi konania: Lidl Slovenská republika, v. o. s., Ružinovská 1E, 821 02 Bratislava,**

**IČO: 35 793 783,**

**na základe kontroly v prevádzke: Lidl, Vajanského námestie 7, Banská Bystrica,**

**vykonanej dňa: 18.01.2019 a dňa 30.01.2019** za účelom šetrenia podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 34/2019,

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, keď kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt nepreukázal vybavenie reklamácie uplatnenej spotrebiteľom dňa 13.12.2018 priamo v kontrolovanej prevádzke na výrobok – *Zubná kefka, biela á 19,99 €* (zakúpený dňa 12.11.2018, doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 2, t. j. reklamácia do 12 mesiacov od kúpy) a zameranú na vadu „*nefunguje*“, ku ktorej predávajúci vydal potvrdenie o prijatí reklamácie – Reklamačný lístok č. 234/13/12/2018/1212 zo dňa 13.12.2018 v zákonom stanovenej lehote a zákonným spôsobom v súlade § 2 písm. m) cit. zákona, teda s ohľadom na obsah spotrebiteľského podnetu poukazujúceho na nevybavenie reklamácie v zákonom stanovenej lehote, na nevydanie dokladu o vybavení reklamácie v stanovených lehotách a na kontrolné zistenia má správny orgán za to, že reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

**teda za porušenie povinností ustanovených v § 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, na základe správnej úvahy**

***u k l a d á***



účastníkovi konania 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

## ***p o k u t u***

vo výške **300 €**

slovom **Tristo Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: **SK5781800000007000065068** VS – **00390619**

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 18.01.2019 a dňa 30.01.2019 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v prevádzke Lidl, Vajanského námestie 7, Banská Bystrica.

Pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 34/2019 zameraného na prešetrenie vybavenia reklamácie bolo kontrolou zistené, že kontrolovaný subjekt nepreukázal vybavenie reklamácie uplatnenej spotrebiteľom dňa 13.12.2018 priamo v kontrolovanej prevádzke na výrobok – *Zubná kefka, biela á 19,99 €* (zakúpený dňa 12.11.2018, doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 2, t. j. reklamácia do 12 mesiacov od kúpy) a zameranú na vadu „*nefunguje*“, ku ktorej predávajúci vydal potvrdenie o prijatí reklamácie – Reklamačný lístok č. 234/13/12/2018/1212 zo dňa 13.12.2018 v zákonom stanovenej lehote a zákonným spôsobom v súlade § 2 písm. m) cit. zákona, teda s ohľadom na obsah spotrebiteľského podnetu poukazujúceho na nevybavenie reklamácie v zákonom stanovenej lehote, na nevydanie dokladu o vybavení reklamácie v stanovených lehotách a na kontrolné zistenia má správny orgán za to, že reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá ako predávajúci v plnom rozsahu spoločnosť uvedená vo výroku tohto rozhodnutia.

K priebehu a šetreniu podnetu spotrebiteľa sa kontrolovaný subjekt vyjadril prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy [pravne@lidl.sk](mailto:pravne@lidl.sk) dňa 24.01.2019. Vyjadrenie kontrolovaného subjektu bolo doručené orgánu dozoru dňa 24.01.2019. Kontrolovaný subjekt k prešetrovanému podnetu uviedol, že prešetrením postupu v rámci daného reklamačného konania bolo zistené, že pochybením ich zamestnanca došlo k chybnému zadaniu kontaktných údajov zákazníka do ich systému, ktorý zákazníkom posielala správy a z tohto dôvodu tento zákazník nebol informovaný o spôsobe vybavenia jeho reklamácie. Dodal, že uvedené pochybenie bude v čo najkratšom čase vyriešené tak, že zákazník bude bez zbytočného odkladu kontaktovaný za účelom doriešenia danej reklamácie a jednak bude písomne informovaný o spôsobe vybavenia reklamácie.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu zo dňa 30.01.2019 vyjadril zástupca vedúceho PJ p. M. V., ktorý bol osobne prítomný pi výkone kontroly a ktorý žiadnym spôsobom nespochybnil zistené nedostatky. Uviedol, že berie na vedomie.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom webového portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) do jeho elektronickej schránky zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0039/06/2019 zo dňa 16.05.2019, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 23.05.2019.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť v lehote stanovenej orgánom dozoru podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Účastník konania toto svoje právo nevyužil a k oznámeniu o začatí správneho konania pod P/0039/06/2019 zo dňa 16.05.2019 sa nevyjadril žiadnym spôsobom ku dňu vydania rozhodnutia.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav. Dôkazom je inšpekčný záznam z vykonanej kontroly zo dňa 18.01.2019 a zo dňa 30.01.2019.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Uvedené vyplýva aj z rozhodovacej praxe súdov v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. *rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017*. K vyjadreniu kontrolovaného subjektu správny orgán uvádza, že v zmysle vyššie aj uvedeného rozsudku Najvyššieho súdu SR, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinností založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinnosti, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

K vyjadreniu kontrolovaného subjektu ohľadne odstránenia zistených nedostatkov správny orgán uvádza, že následné odstránenie zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Skutočnosti uvádzané kontrolovaným subjektom zo dňa 24.01.2019 ohľadne nevybavenia reklamácie z dôvodu pochybenia zamestnanca nemajú vplyv na zodpovednosť účastníka konania. Boli uvedené iba subjektívne aspekty a príčiny, ktoré mali za následok vznik porušenia zákonných povinností a nie sú spôsobilé zbaviť zodpovednosti predávajúceho.

S ohľadom na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, závažnosť zisteného nedostatku a objektívnu zodpovednosť predávajúceho však správny orgán musí sankciu uložiť, pričom pri jej ukladaní sa spravoval tak, aby nevznikali neodôvodnené rozdiely v rozhodovacej činnosti správneho orgánu.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený kontrolou po porovnaní so stavom vyžadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi bol vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo zistená a preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na nedodržanie povinností pri vybavovaní reklamácií.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko účastník konania nepreukázal vybavenie reklamácie uplatnenej spotrebiteľom dňa 13.12.2018 priamo v kontrolovanej prevádzke na výrobok – *Zubná kefka, biela á 19,99 €* (zakúpený dňa 12.11.2018, doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 2, t. j. reklamácia do 12 mesiacov od kúpy) a zameranú na vadu „*nefunguje*“, ku ktorej predávajúci vydal potvrdenie o prijatí reklamácie – Reklamačný lístok č. 234/13/12/2018/1212 zo dňa 13.12.2018 v zákonom stanovenej lehote a zákonným spôsobom v súlade § 2 písm. m) cit. zákona, teda s ohľadom na obsah spotrebiteľského podnetu poukazujúceho na nevybavenie reklamácie v zákonom stanovenej lehote, na nevydanie dokladu o vybavení reklamácie v stanovených lehotách a na kontrolné zistenia má správny orgán za to, že reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

V zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa [§ 2 písm. m\)](#) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí

lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

V zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, pod vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Zákon o ochrane spotrebiteľa ustanovil maximálnu lehotu na vybavenie reklamácie 30 dní. Pokiaľ predávajúci nevie túto lehotu dodržať, má sa za to, že výrobok je neopraviteľný a spotrebiteľovi prislúchajú rovnaké práva, ako pri neodstrániteľných vadách výrobku. Je potrebné osobitne zdôrazniť, že za vybavenie reklamácie je možné akceptovať len také konanie predávajúceho, ktoré je súladné s § 2 písm. m) cit. zákona. Iné, odlišné konanie nie je možné považovať za vybavenie reklamácie a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nie je možné považovať ani jej faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty. Pokiaľ teda predávajúci má za to, že sa spotrebiteľ môže dostaviť po uplynutí 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, má možnosť reklamáciu v súlade so zákonom vybaviť vo forme písomnej výzvy na prevzatie plnenia.

Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutých služieb. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv mimosúdne formou alternatívneho riešenia sporu, súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

Vykonanou kontrolou bolo presne a spoľahlivo zistené, že účastník konania si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú z citovaných zákonných ustanovení preukázateľne nesplnil. Týmto konaním účastníka konania došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom 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.

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, na nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj na porušenie povinností predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 4 cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie resp. opomenutie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného

porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení nedosahuje ani 1% najvyššej sadzby.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 18.01.2019 a zo dňa 30.01.2019, vyjadrením zástupcu vedúceho PJ p. M. V. zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 30.01.2019, vyjadrením kontrolovaného subjektu zaslaným prostredníctvom elektronickej pošty dňa 24.01.2019 a doručeným orgánu dozoru dňa 24.01.2019 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Z ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva správne orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností, ktoré tento zákon ukladá. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, bola uložená blízko dolnej hranice zákonom stanovenej sadzby.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Slovenská obchodná inšpekcia  
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici  
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

---

Číslo: P/0040/06/2019

V Banskej Bystrici dňa 26.06.2019

## R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej aj „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1, § 2 a § 3 ods. 2 písm. f) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v súlade s § 46 zákona č.71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

### *r o z h o d o l t a k t o:*

**účastníkovi konania: RADA Consulting s. r. o., Nám. Matice Slovenskej 4, 965 01 Žiar nad Hronom**

**IČO: 50 013 416**

**na základe kontroly v prevádzke: Penzión Zlatý potok, Bartošova Lehôtka 90,**

**vykonanej dňa: 24.01.2019 a dňa 25.01.2019,**

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho pri predaji informovať spotrebiteľa o charaktere, resp. úrovni poskytovanej služby, keď kontrolované ubytovacie zariadenie Penzión Zlatý potok v čase kontroly nebolo dňa 24.01.2019 zaradené do príslušnej triedy v zmysle § 3 Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa upravuje kategorizácia Ubytovacieho zariadenia (ďalej len „UZ“) a klasifikačné znaky na ich zaradovanie do tried (**§ 11 ods. 1**),

**pre porušenie** povinnosti poskytovať služby v kvalite, v danom prípade ustanovenej osobitnými predpismi, keď pri kontrole dodržiavania Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa upravuje kategorizácia Ubytovacieho zariadenia a klasifikačné znaky na ich zaradovanie do tried bolo dňa 24.01.2019 zistené, že v UZ Penzión Zlatý potok neboli dodržané

- Všeobecné požiadavky v zmysle § 6 ods. 1 a 10 citovanej vyhlášky, keď UZ nebolo dňa 24.01.2019 označené predpísanými náležitosťami podľa osobitných predpisov (§ 15 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), keď na viditeľnom mieste nebol uvedený údaj o triede UZ (ods. 1) a v prekontrolovaných izbách č. 2 a 6 neboli zatemniteľné okná (ods. 10),
- Klasifikačné znaky na zaradovanie UZ do tried v zmysle prílohy k citovanej vyhláške, keď v izbe č. 6 (4 lôžková) chýbali dňa 24.01.2019 v skrini 3ks vešiakov, zrkadlo, 1ks nočného stolíka a 4ks pohárov a v jej hygienickom zariadení chýbali 4ks pohárov na

čistenie zubov, vrecká na hygienické vložky a uzatvárateľná nádoba na odpadky a v izbe č. 2 (3 lôžková) chýbal dňa 24.01.2019 1ks nočného stolíka, zrkadlo a 3ks pohárov a v jej hygienickom zariadení chýbali 3ks pohárov na čistenie zubov a vrecká na hygienické vložky,

čím účastník konania v UZ Penzión Zlatý Potok, Bartošova Lehôtka, neposkytol služby v predpísanej kvalite (§ 4 ods. 1 písm. b)),

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho predávať výrobky v správnej miere, keď pri kontrole bol dňa 24.01.2019 vykonaný kontrolný nákup, ktorý pozostával z výrobkov 2 x Espresso káva á 1,30 €/1pc účtovaného správne 2,60 €, 2 x Smotana do kávy á 0,20 €/1ks účtovaného správne 0,40 €, 3 x 1dl Kofola originál á 3,00 €/1l účtovaného správne 0,90 €, 38ml KBŠ á 75,00 €/1l účtovaného 3,00 €, správne mal byť účtovaný 2,85 € (rozdiel 0,15 € v neprospech spotrebiteľa) a 38ml KBŠ á 75,00 €/1l účtovaného 3,00 €, správne mal byť účtovaný 2,85 € (rozdiel 0,15 € v neprospech spotrebiteľa). Kontrolný nákup bol účtovaný v celkovej hodnote 9,90 €, pričom kontrolou bolo zistené, že kontrolný nákup mal byť správne účtovaný v celkovej hodnote 9,60 €, čím došlo k priamemu poškodeniu spotrebiteľa celkom o 0,30 €. Nesprávne účtovanie kontrolného nákupu bolo spôsobené nedodržaním požadovanej deklarovanej miery u výrobku 1 x 40ml KBŠ, keď v skutočnosti bolo podaných iba 1 x 38ml KBŠ po zohľadnení tolerancie 1ml a 1 x 40ml KBŠ, keď v skutočnosti bolo podaných iba 1 x 38ml KBŠ po zohľadnení tolerancie 1ml. Predávajúci týmto konaním nedodrжал povinnosť predávať výrobky v správnej miere (§ 4 ods. 1 písm. a)),

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho dodržiavať pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb podmienky skladovania výrobkov určené výrobcom alebo osobitným predpisom tak, aby nedošlo k ich znehodnoteniu, keď kontrolou bolo zistené, že výrobky 2,87kg Hovädzie zadné bez kosti so skladovateľnosťou určenou výrobcom od 0°C do +2°C a 2,61kg Bravčové mäso výsekové so skladovateľnosťou určenou výrobcom od 0°C do +4°C boli v čase kontroly dňa 24.01.2019 skladované v mrazničke (§ 4 ods. 1 písm. f)),

**teda za porušenie povinností ustanovených v § 4 ods. 1 písm. a), b) a f) a § 11 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, na základe správnej úvahy**

### **u k l a d á**

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

### **p o k u t u**

vo výške **540 €** slovom **Päťstoštyridsať Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: **SK5781800000007000065068** VS – **00400619**

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 24.01.2019 a dňa 25.01.2019 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v Ubytovacom zariadení (ďalej len „UZ“) Penzión Zlatý potok, Bartošova Lehôtka 90. Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 24.01.2019 a zo dňa 25.01.2019.

Pri kontrole dodržiavania Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z. ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried boli v UZ Penzión Zlatý Potok, Bartošova Lehôtka, zistené nasledovné nedostatky:

UZ v čase kontroly dňa 24.01.2019 nebolo zaradené do príslušnej triedy v zmysle § 3 citovanej vyhlášky (z uvedeného dôvodu bola kontrola vykonaná podľa požiadaviek najnižšej triedy pre danú kategóriu).

Všeobecné požiadavky v zmysle § 6 ods. 1 a 10 citovanej vyhlášky neboli dodržané, keď:

- UZ nebolo dňa 24.01.2019 označené predpísanými náležitosťami podľa osobitných predpisov (§ 15 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), keď na viditeľnom mieste nebol uvedený údaj o triede UZ (ods. 1),
- v prekontrolovaných izbách č. 2 a 6 neboli zatemniteľné okná (ods. 10).

Klasifikačné znaky na zaraďovanie UZ do tried v zmysle prílohy k citovanej vyhláške neboli dodržané keď:

- v izbe č. 6 (4 lôžková) chýbali dňa 24.01.2019 v skrini 3ks vešiakov, zrkadlo, 1ks nočného stolíka a 4ks pohárov a v jej hygienickom zariadení chýbali 4ks pohárov na čistenie zubov, vrecká na hygienické vložky a uzatvárateľná nádoba na odpadky,
- v izbe č. 2 (3 lôžková) chýbal dňa 24.01.2019 1ks nočného stolíka, zrkadlo a 3ks pohárov a v jej hygienickom zariadení chýbali 3ks pohárov na čistenie zubov a vrecká na hygienické vložky,

Predávajúci ako poskytovateľ služby tým v UZ Penzión Zlatý Potok, Bartošova Lehôtka, neposkytol služby v predpísanej kvalite.

Z inšpekčného záznamu zo dňa 25.01.2019 vyplýva, že všetky nedostatky zistené pri kontrole kategorizácie UZ dňa 24.01.2019 boli pri kontrole dňa 25.01.2019 odstránené.

Za účelom overenia dodržiavania zásad statočnosti pri predaji bol inšpektormi SOI dňa 24.01.2019 vykonaný kontrolný nákup, ktorý pozostával z výrobku 2 x *Espresso káva á 1,30 €/lpc* účtovaného správne 2,60 €, 2 x *Smotana do kávy á 0,20 €/lks* účtovaného správne 0,40 €, 3 x *1dl Kofola originál á 3,00 €/1l* účtovaného správne 0,90 €, *38ml KBŠ á 75,00 €/1l* účtovaného 3,00 €, správne mal byť účtovaný 2,85 € (rozdiel 0,15 € v neprospech spotrebiteľa) a *38ml KBŠ á 75,00 €/1l* účtovaného 3,00 €, správne mal byť účtovaný 2,85 € (rozdiel 0,15 € v neprospech spotrebiteľa), ku ktorému predávajúci vydal doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 0002 zo dňa 24.01.2019. Kontrolný nákup bol účtovaný v celkovej hodnote 9,90 €, pričom kontrolou bolo zistené, že kontrolný nákup mal byť správne účtovaný v celkovej hodnote 9,60 €, čím došlo k priamemu poškodeniu spotrebiteľa celkom o 0,30 €. Nesprávne účtovanie kontrolného nákupu bolo spôsobené nedodržaním požadovanej deklarovanej miery u výrobku 1 x 40ml KBŠ, keď v skutočnosti bolo podaných iba 1 x 38ml KBŠ po zohľadnení tolerancie 1ml a 1 x 40ml KBŠ, keď v skutočnosti bolo podaných iba 1 x 38ml KBŠ po zohľadnení tolerancie 1ml. Predávajúci týmto konaním nedodrжал povinnosť predávať výrobky v správnej miere.

Kontrolou bolo zistené, že predávajúci nedodrжал povinnosť dodržiavať pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb podmienky skladovania výrobkov určené výrobcom alebo osobitným predpisom tak, aby nedošlo k ich znehodnoteniu, keď výrobok:

- 2,87kg *Hovädzie zadné bez kosti* so skladovateľnosťou určenou výrobcom od 0°C do +2°C bol v čase kontroly dňa 24.01.2019 skladovaný v mrazničke,



- 2,61kg Bravčové mäso výsekové so skladovateľnosťou určenou výrobcom od 0°C do +4°C bol v čase kontroly dňa 24.01.2019 skladovaný v mrazničke.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. a), b) a f) a § 11 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

K priebehu a výsledku kontroly sa listom zo dňa 28.01.2019 doručeným orgánu dozoru dňa 30.01.2019 vyjadrila zodpovedná pracovníčka, ktorá mimo iného uviedla, že v časti § 6 Všeobecné požiadavky sú uvedené nasledovné nedostatky:

- UZ nebolo v čase kontroly označené triedou : chýbajúcu informáciu o triede ubytovacieho zariadenia sme ihneď doplnili na Penzión \*
- Cenník ubytovania sa nenachádzal na viditeľnom a hosťom prístupnom mieste a nebol ani sprístupnený iným spôsobom.

K uvedenému nedostatku uvádza, že „Predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne označiť výrobok alebo službu cenou, alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť“ a podľa Zákona o cenách § 15 Označenie tovaru cenami – Každý tovar musí byť pri predaji označený cenou platnou v čase ponuky, a to cenovkou, informáciou o cene formou cenníka, vývesky alebo iným primeraným spôsobom. V danom prípade využili zákonnú možnosť a spotrebiteľov ( inšpektorov) o cenách informovali ústnou formou, pričom ceny sú prístupné k nahliadnutiu aj v cenovej evidencii vvedenej v PC. Zistený nedostatok považuje za neopodstatnený, nakoľko nie je povinnosťou informovať o cene vyslovene len formou cenníka.

K zisteniu, že na prekontrolovaných izbách č. 2 a 6 neboli zatemniteľné okná uvádza, že v zmysle vyhlášky 277/2008 § 10 Okná ubytovacích objektov, izieb a kajút hostí majú byť zatemniteľné. Má za to, že uvedená formulácia paragrafu má odporúčací charakter nie prikazujúci. Ďalej uvádza, že na všetkých oknách boli v čase kontroly záclony a má za to, že záclonami je tiež možné okná znepríehľadniť t.j. zatemniť. Z uvedeného dôvodu preto považujem zistený nedostatok za bezpredmetný.

Ku kontrole izby č. 6 a izbu č. 2 vyjadrila výhradu vzhľadom na postup inšpektorov pri kontrole, nakoľko si chceli zakúpiť jednu spoločnú izbu pre dve osoby á 25 € osoba/noc spolu za 50 €. Vedúca smeny p. Š. Vydala doklad o kúpe na jednu spoločnú izbu pre dve osoby v hodnote 50 €, ale zo strany inšpektorov nedošlo k reálnemu odovzdaniu účtovanej sumy, čím nedošlo k reálnemu zakúpeniu predmetnej izby. Vedúca smeny p. Š. na naliehanie inšpektorov sprístupnila dve izby, ktoré ešte neboli pripravené pre ďalších hostí, a preto mám za to, že nemali byť kontrolované. Preto nesúhlasí s vetou: „všetky prekontrolované izby neboli v čase kontroly obsadené hosťami a zároveň boli pripravené na ubytovanie pre nových hostí“.

Bola vykonaná jedna kontrolná konzumácia v hodnote 9,60 €, ktorá bola účtovaná 9,90 €, čím vznikol rozdiel 0,30 €, v neprospech spotrebiteľa, kontrolný nákup bol riadne zaplatený. Po odsúhlasení správnosti účtovania boli peniaze inšpektorom vyúčtované so súhlasom prevádzky bol kontrolný nákup vrátený, tu taktiež na postup inšpektorov, nakoľko si objednali tovar, na ktorý im bol vystavený doklad o kúpe, ale reálne peniaze čašníčke odovzdané neboli, čiže kontrolný nákup nebol riadne zaplatený, t.j. neprebehlo akt kúpy, a tým že inšpektori premerali obsah požadovaného KBS bez zaplataenia, nám vznikla škoda v hodnote 6 €.

Inšpektori prekontrolovali správnosť uchovávanía tovarov a jedál ako aj ich spôsob skladovania v kuchyni, kde zistili skladovanie v rozpore s tým, čo stanovil výrobca, znovu namietam na postup inšpektorov pri kontrole, nakoľko všetci zamestnanci pracujúci v kuchyni musia mať zdravotný preukaz a pracovné oblečenie, inšpektori sa nepreukázali zdravotným preukazom a kontrolu v priestoroch kuchyne vykonávali bez vhodného pracovného oblečenia. Mám za to, že inšpektori bez vhodného pracovného oblečenia a preukázania sa zdravotným preukazom, nemôžu vykonávať kontrolu v priestoroch kuchyne, kde je nevyhnutné dodržiavania stanovenej hygieny.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom webového portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) do jeho elektronickej schránky zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0040/06/2019 zo dňa 16.05.2019, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 28.05.2019.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Toto svoje právo nevyužil.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav. Ako dôkaz slúži inšpekčný záznam z vykonanej kontroly, jeho prílohy a vyjadrenie kontrolovaného subjektu zo dňa 28.01.2019 doručené orgánu dozoru dňa 30.01.2019.

K tomu správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. *rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017*. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba 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 povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

K nemožnosti zatemniť okná na prekontrolovaných izbách č. 2 a 6 je potrebné uviesť, že slovo zatemniť má význam [urobiť](#) niečo temným, tmavým (napr. spustením roliet, zhasnutím

svetla, zatieniť (oblak zatemnil slnko) a podobne. Je evidentné, že nejde o znepríehľadnenie okna, ale o zníženie množstva prenikajúceho svetla do, resp. z miestnosti. Zatemnením sa teda nesleduje len možnosť získania súkromia vo večerných hodinách, ale aj zabezpečenie tmy v miestnosti cez deň. Čo sa týka formulácie „má byť“, správny orgán zastáva názor, že ide o imperatív, nie o odporúčanie. Pokiaľ by malo ísť o odporúčanie, zákonodarca by využil slovné spojenie „môže byť“, nie „má byť“, ktoré vyjadruje určitú požiadavku. Správny orgán teda vyjadrenie účastníka konania v tomto smere neakceptuje.

Čo sa týka sprístupnenia izby, k tomu je potrebné uviesť, že podľa inšpekčného záznamu a jeho príloh bola inšpektorom poskytnutá kontrolná služba – ubytovanie, o čom svedčí vydaný doklad o kúpe 0001 zo dňa 24.01.2019. Pokiaľ by predmetná izba nebola pripravená na ubytovanie, správny orgán zastáva názor, že by ju účastník konania neponúkol inšpektorom v postavení host'ov a neposkytol by takúto službu. K uskutočneniu kontrolného nákupu všeobecne, je potrebné uviesť, že prílohou inšpekčného záznamu sú kópie dvoch dokladov o kúpe, a to č. 0001 zo dňa 24.01.2019 (09:43 hod.) a č. 0002 zo dňa 24.01.2019 (09:44 hod.). Je evidentné, že kontrolovaný subjekt zaevidoval tržbu v elektronickej registračnej pokladnici, t.j. použil elektronickejšiu registračnú pokladnicu v súlade s jej účelom; pokiaľ by tomu tak nebolo, nemal by dôvod vydávať doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice. Správny orgán teda vyjadrenie účastníka konania v tomto smere neakceptuje.

Čo sa týka vstupu inšpektorov do kuchyne, k tomu je nevyhnutné uviesť, že v zmysle ustanovenia § 5 ods. 7 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov je inšpektor pri kontrole oprávnený vstupovať do prevádzkarní, na pozemky a do iných priestorov kontrolovaných osôb, ktoré súvisia s výrobou, predajom výrobkov a poskytovaním služieb; nedotknuteľnosť obydlia nesmie byť týmto dotknutá. Z uvedeného ustanovenia jasne vyplývajú kompetencie inšpektora a priestory, kde má oprávnenie na vstup, pričom miestnosť kuchyne tým nie je vylúčená. Je nespochybniteľné, že v prevádzke penziónu je kuchyňa priestorom, ktorý súvisí s poskytovaním služieb v prevádzke penziónu. Správny orgán teda vyjadrenie účastníka konania v tomto smere považuje za irelevantné a neakceptuje ho.

Je potrebné poukázať na skutočnosť, že kontrola mala na účastníka konania pozitívny vplyv, keď z inšpekčného záznamu zo dňa 25.01.2019 vyplýva, že všetky nedostatky zistené pri kontrole kategorizácie UZ dňa 24.01.2019 boli pri kontrole dňa 25.01.2019 odstránené. Správny orgán na jednej strane takýto postup účastníka konania vníma maximálne pozitívne a zohľadňuje ho tiež pri určení výšky pokuty v prospech účastníka konania, avšak na strane druhej, následné odstránenie zistených nedostatkov nezabavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Nakoľko cieľom správneho konania nie je výlučne represia, ale prevencia, správny orgán pri ukladaní výšky pokuty berie na vedomie vyjadrenie účastníka konania a opatrenia, ktoré prijal na odstránenie zistených nedostatkov, avšak odstránenie nedostatkov, či dodatočné prijatie opatrení na ich predchádzanie nie je možné akceptovať ako liberačný dôvod na zbavenie sa zodpovednosti za kontrolou zistený protiprávny stav. S ohľadom na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a objektívnu zodpovednosť predávajúceho je tak správny orgán povinný v správnom konaní sankciu uložiť.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane

spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností vyplývajúcich zo zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a z Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z.z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenie pri ich zaraďovaní do kategórií a tried, keď UZ Penzión zlatý potok v čase kontroly nebolo zaraďené do príslušnej triedy v zmysle § 3 Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa upravuje kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaraďovanie do tried.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností vyplývajúcich z Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z.z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenie pri ich zaraďovaní do kategórií a tried, keď účastník konania nedodrжал povinnosti poskytovať služby v kvalite ustanovenej osobitnými predpismi tým, že v UZ Penzión Zlatý potok neboli dňa 24.01.2019 dodržané všeobecné požiadavky v zmysle § 6 ods. 1 a 10 citovanej vyhlášky a Klasifikačné znaky na zaraďovanie UZ do tried v zmysle prílohy k citovanej vyhláške, teda poskytovateľ služby neposkytol dňa 24.01.2019 služby v predpísanej kvalite.

Podľa ustanovenia § 11 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný pri predaji informovať spotrebiteľa o vlastnostiach predávaného výrobku alebo charaktere poskytovanej služby, o spôsobe použitia, montáže a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia, montáže alebo údržby, o podmienkach uchovávanía a skladovania, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou. Ak je to potrebné s ohľadom na povahu výrobku, spôsob a dobu jeho používania, je predávajúci povinný zabezpečiť, aby tieto informácie zrozumiteľne obsahoval aj priložený písomný návod.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný predávať výrobky a poskytovať služby v bežnej kvalite; ak kvalita nie je predpísaná, môže predávajúci predávať výrobky v nižšej ako bežnej kvalite, len ak spotrebiteľa upozorní na všetky rozdiely. V danom prípade je minimálna kvalita jednotlivých druhov ubytovacích zariadení prevádzkovaných podnikateľmi ustanovená Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z.z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenie pri ich zaraďovaní do kategórií a tried.

Spotrebiteľ majúci záujem o ubytovanie má len obmedzené možnosti preveriť si dopredu kvalitu ubytovacieho zariadenia, v ktorom sa chce ubytovať. Spravidla sa spolieha na zatriedenie ubytovacieho zariadenia do triedy podľa počtu hviezdíčiek. Úroveň poskytovaných služieb vzhľadom na zistené nedostatky nezodpovedala všetkým požiadavkám vyššie uvedenej vyhlášky pre danú kategóriu a triedu ubytovacieho zariadenia. V dôsledku toho spotrebiteľ nedostane za zaplatené služby protihodnotu v adekvátnej kvalite.

Účelom citovanej vyhlášky je stanoviť podmienky na zabezpečenie jednotného označovania a zaraďovania ubytovacích zariadení a dosiahnutie požadovanej kvality, rozsahu a úrovne poskytovaných služieb poskytovaných v týchto zariadeniach. Vyhláška v nadväznosti na zákon o ochrane spotrebiteľa upravuje kvalitatívne požiadavky na prevádzkovanie ubytovacích zariadení. Podľa § 7 ods. 2 vyhlášky požiadavky na vybavenie, druh, rozsah a úroveň poskytovaných služieb pre jednotlivé kategórie a triedy ubytovacích zariadení, ktoré sa ustanovujú touto vyhláškou, treba považovať za minimálne.

Spotrebiteľ spravidla vychádza zo zaradenia ubytovacieho zariadenia do konkrétnej triedy, pričom sa musí spoliehať, že ním vybrané zariadenie skutočne spĺňa všetky všeobecné požiadavky, ako aj klasifikačné znaky, ktoré na neho vyhláška kladie. Povinnosti dodržiavať podmienky ustanovené v kategorizácii ubytovacích zariadení sa vzťahuje na všetky subjekty oprávnené prevádzkovať ubytovanie podľa ustanovení živnostenského zákona.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností spočívajúce v porušení zásad statočnosti pri predaji predávajúcim tým, že v kontrolnom nákupe dňa 24.01.2019 poškodil spotrebiteľa (inšpektorov) celkom o 0,30 € nedodržaním požadovanej deklarovanej miery u výrobku *1 x 40ml KBŠ*, keď v skutočnosti bolo podaných iba *1 x 38ml KBŠ* po zohľadnení tolerancie 1ml a *1 x 40ml KBŠ*, keď v skutočnosti bolo podaných iba *1 x 38ml KBŠ* po zohľadnení tolerancie 1ml, čím došlo k priamej majetkovej ujme spotrebiteľa.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov.

Citované zákonné ustanovenie ukladá predávajúcemu povinnosť dodržiavať zásady statočnosti pri predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb a zároveň korešponduje s právami spotrebiteľa na ochranu pred zásahom do zákonom chránených oprávnených záujmov, najmä ekonomických. Nedodržaním miery dochádza k bezdôvodnému obohateniu predávajúceho, prípadne jeho zamestnancov na úkor spotrebiteľa a závažným a nevhodným spôsobom ohrozuje ekonomické záujmy spotrebiteľa. Zákon preto v tomto ustanovení prikazuje predávajúcemu správať sa pri predaji výrobkov, či poskytovaní služieb tak, aby ohrozenie týchto záujmov spotrebiteľa bolo eliminované.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností predávajúceho zabezpečiť pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb dodržanie podmienok skladovania výrobkov určené výrobcom alebo osobitným predpisom tak, aby nedošlo k ich znehodnoteniu, keď *2,87kg Hovädzie zadné bez kosti* so skladovateľnosťou určenou výrobcom od 0°C do +2°C a *2,61kg Bravčové mäso výsekové* so skladovateľnosťou určenou výrobcom od 0°C do +4°C boli v čase kontroly dňa 24.01.2019 skladované v mrazničke.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 1 písm. f) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný dodržiavať pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb podmienky skladovania výrobkov určené výrobcom alebo osobitným predpisom tak, aby nedošlo k ich znehodnoteniu.

Vo všeobecnosti, nedodržanie podmienok skladovania výrobkov zvyšuje riziko ohrozenia účelu zákona o ochrane spotrebiteľa, totiž poskytnúť spotrebiteľovi ochranu jeho zdravia a ekonomických záujmov, nakoľko v dôsledku nevhodného skladovania výrobkov by mohlo

dôjsť k nenaplneniu očakávaní spotrebiteľa, či v krajnosti k ohrozeniu zdravia spotrebiteľa, v dôsledku konzumácie znehodnoteného jedla.

Výrobcom alebo osobitným predpisom určené podmienky skladovania sú ustanovené na základe poznania priebehu procesu zmien vlastností výrobkov, pre ktoré sú ustanovené. Uvedenie podmienok skladovania, t. j. teplotné označenie skladovania je teda dôležitým označením skladovateľnosti tých výrobkov, ktorých vlastnosti podliehajú zmenám v priebehu času a tiež vplyvom skladovania. Výrobca pri udržaní ním označenej teploty na skladovanie zaručuje také vlastnosti výrobku, ktoré nebránia jeho riadnemu používaniu. Skladovanie v inej ako výrobcom alebo osobitným predpisom stanovenej teplote môže spôsobiť zmenu, resp. stratu určitej vlastnosti výrobku, čo môže v prípade potravín znehodnotiť ich kvalitatívne vlastnosti.

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 porušenie povinnosti predávajúceho pri predaji informovať spotrebiteľa o charaktere, resp. úrovni poskytovanej služby nezaradením UZ do príslušnej triedy podľa Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa upravuje kategorizácia Ubytovacieho zariadenia a klasifikačné znaky na ich zaradovanie do tried, porušenie povinnosti poskytovať služby v kvalite ustanovenej cit. vyhláškou, porušenie povinnosti predávajúceho predávať výrobky v správnej miere, pre porušenie povinnosti predávajúceho dodržiavať pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb podmienky skladovania výrobkov určené výrobcom alebo osobitným predpisom tak, aby nedošlo k ich znehodnoteniu, prihliadol na promptné odstránenie nedostatkov na úseku kategorizácie UZ a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 4 ods. 1 písm. a), b) a f) a § 11 ods. 1 cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie resp. opomenutie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovvej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa vzhľadom k nižšej závažnosti zisteného protiprávneho konania približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení nedosahuje ani 1% najvyššej sadzby.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom,

nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 24.01.2019 a 25.01.2019, dodatočným vyjadrením zodpovednej pracovníčky zo dňa 28.01.2019 doručeným orgánu dozoru dňa 30.01.2019 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Z ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva správne orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností, ktoré tento zákon ukladá. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, bola uložená blízko dolnej hranice zákonom stanovenej sadzby.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Slovenská obchodná inšpekcia  
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici  
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

---

Číslo: P/0041/06/2019

V Banskej Bystrici dňa 12.06.2019

## R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1, § 2 a § 3 ods. 2 písm. f) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

### *r o z h o d o l t a k t o:*

**účastníkovi konania: FLEX STORE s. r. o., FLEX STORE s. r. o. organizačná zložka, Karpatské námestie 10A, 831 06 Bratislava – mestská časť Rača,**

**IČO: 51 255 553,**

**na základe kontroly v prevádzke: Potraviný, Dukelských hrdinov 10, Žiar nad Hronom,**

**vykonanej dňa: 05.02.2019,**

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho predávať výrobky v správnom množstve, keď pri kontrole bol vykonaný kontrolný nákup, ktorý pozostával z výrobku *1ks Červená kapusta 640g á 1,27 €/ks* účtovaného správne 1,27 €, *1ks Paradajkový pretlak 70g á 0,17 €/ks* účtovaného správne 0,17 €, *1ks Lečo zeleninové 330g á 0,62 €/ks* účtovaného správne 0,62 € a *0,410kg Klobása tradičná domáca á 6,37 €/kg* účtovaného 2,68 €, správne mal byť účtovaný 2,61 € (rozdiel 0,07 € v neprospech spotrebiteľa), ku ktorému predávajúci vydal doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice (ďalej len „ERP“) č. 0022 zo dňa 05.02.2019. Kontrolný nákup bol účtovaný v celkovej hodnote 4,74 €, pričom kontrolou bolo zistené, že kontrolný nákup mal byť správne účtovaný v celkovej hodnote 4,67 €, čím došlo k priamemu poškodeniu spotrebiteľa celkom o 0,07 €. Nesprávne účtovanie kontrolného nákupu bolo spôsobené nedodržaním požadovaného deklarovaného množstva u výrobku *1 x 0,420kg Klobása tradičná domáca*, keď v skutočnosti bolo podaných iba *1 x 0,410kg Klobása tradičná domáca*. Predávajúci týmto konaním nedodrжал povinnosť predávať výrobky v správnej hmotnosti (v správnom množstve) (**§ 4 ods. 1 písm. a)**),

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho označiť výrobky predajnou a jednotkovou cenou, keď v ponuke predaja sa nachádzali výrobky *80g ARO arašidy pražené solené á 0,34 €*, *60g FRESH CROSANT čokoládový á 0,29 €*, *130g FRESH CHRUMKY XXL arašidové á 0,46 €*, *60g GUSTO chrumky á 0,98 €*, *145g Bánovecký smotanový jogurt MILSY á 0,47 €*, *400g BOLERO light rastlinný tuk á 0,80 €*, *140g Prievidzský šalát á 0,79 €*, *55g Zázrivský korbáčik*



údený á 0,75 €, 250ml ARO tatárska omáčka á 0,80 €, 400g GIANA tarhoňa á 0,47 €, 250ml FANTA v plechovke á 0,50 €, 500g PERFECTA Vegeta á 1,11 €, 80g THYMOS Rasca mletá á 0,86 €, 250ml Melina Smotana na šľahanie extra 30% á 0,85 € a 500ml Melina Smotana na varenie 10% á 1,07 €, t. j. celkovo 10 druhov výrobkov, ktoré neboli označené informáciou o jednotkovej cene napriek tomu, že sa u nich táto povinnosť vyžaduje (§ 14a ods. 1),

**pre porušenie** povinnosti prevádzku na vhodnom a trvale viditeľnom mieste označiť údajom o obchodnom mene a sídle predávajúceho, mene a priezvisku osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovej dobe určenej pre spotrebiteľa, keď v čase kontroly prevádzka týmito údajmi nebola označená (§ 15 ods. 1 písm. a) b) a c)),

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, keď v čase kontroly sa v prevádzke reklamačný poriadok na takomto mieste nenachádzal (§ 18 ods. 1),

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, keď predávajúci pred uzavretím zmluvy žiadnym spôsobom spotrebiteľovi neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (§ 10a ods. 1 písm. k)),

**teda za porušenie povinností ustanovených** v § 4 ods. 1 písm. a), § 14a ods. 1, § 15 ods. 1 písm. a), b) a c), § 18 ods. 1 a § 10a ods. 1 písm. k) 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, na základe správnej úvahy

### **u k l a d á**

účastníkovi konania 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

### **p o k u t u**

vo výške **520 €** slovom **Päťstodvadsať Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: **SK5781800000007000065068** VS – **00410619**

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 05.02.2019 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v prevádzke Potraviný, Dukelských hrdinov 10, Žiar nad Hronom.

Za účelom overenia dodržiavania zásad statočnosti pri predaji bol inšpektormi SOI vykonaný kontrolný nákup, ktorý pozostával z výrobku *1ks Červená kapusta 640g á 1,27 €/ks* účtovaného správne 1,27 €, *1ks Paradajkový pretlak 70g á 0,17 €/ks* účtovaného správne 0,17 €, *1ks Lečo zeleninové 330g á 0,62 €/ks* účtovaného správne 0,62 € a *0,410kg Klobása tradičná domáca á 6,37 €/kg* účtovaného 2,68 €, správne mal byť účtovaný 2,61 € (rozdiel 0,07 € v neprospech spotrebiteľa), ku ktorému predávajúci vydal doklad o kúpe z ERP č. 0022

zo dňa 05.02.2019. Kontrolný nákup bol účtovaný v celkovej hodnote 4,74 €, pričom kontrolou bolo zistené, že kontrolný nákup mal byť správne účtovaný v celkovej hodnote 4,67 €, čím došlo k priamemu poškodeniu spotrebiteľa celkom o 0,07 €. Nesprávne účtovanie kontrolného nákupu bolo spôsobené nedodržaním požadovanej deklarovaného množstva u výrobku *1 x 0,420kg Klobása tradičná domáca*, keď v skutočnosti bolo podaných iba *1 x 0,410kg Klobása tradičná domáca*. Predávajúci týmto konaním nedodržiaval povinnosť predávať výrobky v správnej hmotnosti (v správnom množstve).

Pri kontrole plnenia správnosti poskytovaných informácií o cene bolo zistené, že v čase kontroly sa v ponuke predaja nachádzalo celkom 10 druhov výrobkov, ktoré neboli označené jednotkovou cenou napriek tomu, že sa u nich táto povinnosť vyžaduje. Jednalo sa o výrobok *80g ARO arašidy pražené solené á 0,34 €*, *60g FRESH CROSANT čokoládový á 0,29 €*, *130g FRESH CHRUMKY XXL arašidové á 0,46 €*, *60g GUSTO chrumky á 0,98 €*, *145g Bánovecký smotanový jogurt MILSY á 0,47 €*, *400g BOLERO light rastlinný tuk á 0,80 €*, *140g Prievadzský šalát á 0,79 €*, *55g Závrivský korbáčik údený á 0,75 €*, *250ml ARO tatárska omáčka á 0,80 €*, *400g GIANA tarhoňa á 0,47 €*, *250ml FANTA v plechovke á 0,50 €*, *500g PERFECTA Vegeta á 1,11 €*, *80g THYMOS Rasca mletá á 0,86 €*, *250ml Melina Smotana na šľahanie extra 30% á 0,85 €* a *500ml Melina Smotana na varenie 10% á 1,07 €*.

Kontrolou plnenia informačných povinností bolo zistené, že v čase kontroly kontrolovaná prevádzka nebola na vhodnom a trvale viditeľnom mieste označená predpísanými údajmi, keď prevádzka nebola v čase kontroly označená údajom o obchodnom mene a sídle predávajúceho, mene a priezvisku osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovej dobe určenej pre spotrebiteľa.

Kontrolou bolo zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni v čase kontroly sa na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi nenachádzal reklamačný poriadok.

Kontrolou plnenia informačných povinností bolo zistené, že predávajúci v čase kontroly pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi spôsobom žiadnym spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. a), § 14a ods. 1, § 15 ods. 1 písm. a), b) a c), § 18 ods. 1 a § 10a ods. 1 písm. k) 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu organizačná zložka uvedená vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0041/06/2019 zo dňa 16.05.2019, ktoré za účastníka konania prevzal splnomocnenec dňa 20.05.2019.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného

zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Správne delikty predávajúcich sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania ako predávajúci tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nespĺnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Vo všeobecnosti, následné odstránenie zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

S ohľadom na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, závažnosť zisteného nedostatku a objektívnu zodpovednosť predávajúceho však správny orgán musí sankciu uložiť, pričom pri jej ukladaní sa spravoval tak, aby nevznikali neodôvodnené rozdiely v rozhodovacej činnosti správneho orgánu.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený kontrolou po porovnaní so stavom vyžadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi bol vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo zistená a preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností spočívajúce v porušení zásad statočnosti pri predaji predávajúcim tým, že v kontrolnom nákupe vykonanom dňa 05.02.2019 poškodil spotrebiteľa v celkovej hodnote o 0,07 €. Nesprávne účtovanie kontrolného nákupu bolo spôsobené nedodržaním požadovanej deklarovaného množstva u výrobku *1 x 0,420kg Klobása tradičná domáca*, keď v skutočnosti bolo podaných iba *1 x 0,410kg Klobása tradičná domáca*. Predávajúci týmto konaním nedodrжал povinnosť predávať výrobky v správnej hmotnosti (v správnom množstve).

V zmysle ustanovenia § 4 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov.

Zákon o ochrane spotrebiteľa upravuje v citovanom ustanovení niektoré podmienky podnikania významné z hľadiska ochrany spotrebiteľa. K týmto podmienkam patrí aj povinnosť predávajúceho zabezpečiť dodržiavanie zásad statočnosti pri predaji, do ktorých patrí predovšetkým povinnosť predávať výrobky v správnej miere a množstve a poskytnutie možnosti správnosť tohto údajja spotrebiteľovi overiť.

Citované zákonné ustanovenie ukladá predávajúcemu a poskytovateľovi služby povinnosť dodržiavať zásady statočnosti pri predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb a zároveň korešpondujú s právami spotrebiteľa na ochranu pred zásahom do zákonom chránených oprávnených záujmov, najmä ekonomických. Uvedené ustanovenie vyjadruje povinnosť predávajúceho dodržiavať vo vzťahu k spotrebiteľovi zásadu statočnosti. Zákon preto v týchto ustanoveniach prikazuje predávajúcemu správať sa pri predaji výrobkov, či poskytovaní služieb tak, aby ohrozenie týchto záujmov spotrebiteľa bolo eliminované.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností informovať spotrebiteľa o jednotkových cenách predávaných výrobkov tým, že ich touto informáciou označí.

Podľa ustanovenia § 14a ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný označiť výrobok predajnou cenou a jednotkovou cenou. Jednotková cena nemusí byť vyznačená, ak je zhodná s predajnou cenou.

Podľa písm. zb) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa jednotkovou cenou rozumie konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty a ostatných daní za kilogram, liter, meter, meter štvorcový, meter kubický výrobku alebo inú jednotku množstva, ktorá sa často a bežne používa pri predaji výrobku.

Účastník konania tým, že v kontrolovanej prevádzke nezabezpečil označenie výrobkov jednotkovou cenou, keď v ponuke predaja sa nachádzal výrobok *80g ARO arašidy pražené solené á 0,34 €*, *60g FRESH CROSANT čokoládový á 0,29 €*, *130g FRESH CHRUMKY XXL arašidové á 0,46 €*, *60g GUSTO chrumky á 0,98 €*, *145g Bánovecký smotanový jogurt MILSY á 0,47 €*, *400g BOLERO light rastlinný tuk á 0,80 €*, *140g Prievidský šalát á 0,79 €*, *55g Zázrivský korbáčik údený á 0,75 €*, *250ml ARO tatárska omáčka á 0,80 €*, *400g GIANA tarhoňa á 0,47 €*, *250ml FANTA v plechovke á 0,50 €*, *500g PERFECTA Vegeta á 1,11 €*, *80g THYMOS Rasca mletá á 0,86 €*, *250ml Melina Smotana na šľahanie extra 30% á 0,85 €* a *500ml Melina Smotana na varenie 10% á 1,07 €*, teda celkom 10 druhov výrobkov, ktoré neboli označené informáciou o jednotkovej cene porušil práva spotrebiteľa priznané mu zákonom 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. Informácia o jednotkovej cene výrobku je pre spotrebiteľa jednou z kľúčových informácií pri rozhodovaní o kúpe konkrétneho výrobku. Neoznačením, resp. nesprávnym označením výrobkov informáciou o jednotkovej cene teda spotrebiteľovi nie je umožnené vykonať kvalifikované rozhodnutie o kúpe určitého výrobku vzhľadom na jeho výhodnosť či už v porovnaní s konkurenčným výrobkom, alebo konkurenčným predávajúcim.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností prevádzku na vhodnom a trvale viditeľnom mieste označiť predpísanými údajmi, keď v čase kontroly prevádzka nebola na vhodnom a trvale viditeľnom

mieste označená údajom o obchodnom mene a sídle predávajúceho, mene a priezvisku osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovej dobe určenej pre spotrebiteľa,

Podľa ustanovenia § 15 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne musí byť uvedené a) obchodné meno a sídlo predávajúceho alebo miesto podnikania fyzickej osoby, b) meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, c) prevádzková doba určená pre spotrebiteľa, d) kategória a trieda ubytovacieho zariadenia, ak ide o ubytovacie zariadenie. Podľa ods. 2 sa povinnosť označenia údajov potrebných na uplatnenie reklamácie vzťahuje aj na predaj výrobkov a poskytovanie služieb mimo prevádzkarne.

Spotrebiteľ v právnom vzťahu vyplývajúcom z kúpnej zmluvy má zákonom o ochrane spotrebiteľa či Občianskym zákonníkom priznané niektoré práva, ktoré v prípade potreby v budúcnosti má právo uplatniť. Avšak aby tieto práva mohol účinne uplatniť, spotrebiteľ potrebuje vedieť, u koho si ich presne môže uplatniť, na koho sa obrátiť a v ktorú pracovnú hodinu. V dôsledku neoznačenia prevádzky predpísanými, zákonom požadovanými údajmi je spotrebiteľovi sťažené domáhať sa svojich práv, nakoľko tento musí prácne zisťovať, ktorý podnikateľ alebo ktorá spoločnosť prevádzkuje tú - ktorú prevádzku, kto za jej činnosť zodpovedá, pričom takýto postup neplní cieľ a zmysel zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinnosti, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko reklamačný poriadok nebol na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 1 zákona predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Z citovaného zákonného ustanovenia vyplýva pre predávajúceho povinnosť riadne, to znamená v súlade s právnymi predpismi, informovať spotrebiteľa o všetkých relevantných podmienkach uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady výrobku. Zároveň je predávajúcemu uložená povinnosť o týchto skutočnostiach informovať spotrebiteľa určenou formou a to prostredníctvom písomného reklamačného poriadku, ktorý sa má nachádzať v prevádzkarni na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi. Predávajúci si preto nesplní povinnosť v zmysle tohto zákonného ustanovenia, ak reklamačný poriadok nemá vypracovaný vôbec alebo ak v reklamačnom poriadku určí podmienky uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady v rozpore s právnymi predpismi, prípadne ak reklamačný poriadok, aj keď má vypracovaný, ale tento sa nachádza na mieste, ktoré nie je pre spotrebiteľa viditeľné alebo dostupné.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na porušenie povinnosti predávajúceho tým, že predávajúci pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi žiadnym spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Podľa ustanovenia § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.

Cieľom inštitútu alternatívneho riešenia sporov je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne alebo s minimálnymi nákladmi oproti iným existujúcim formám riešenia sporov, ktorými sú napr. mediácia, rozhodcovské alebo súdne konanie. Týmto spôsobom sa má dopomôcť najmä k flexibilitě v komunikácii počas riešenia spotrebiteľského sporu a k úspore času, prostriedkov a nákladov súvisiacich s uplatnením práv spotrebiteľa. Cieľom celého postupu alternatívneho riešenia sporu pred subjektom je 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.

V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov bolo zavedené nové právo pre spotrebiteľov, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a žiadať tak alternatívne riešenie jeho sporu s predávajúcim. Ide o prostriedok napomáhajúci vymoženiu a ochrane práv spotrebiteľov. V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov a so zavedením nového práva pre spotrebiteľov bola zavedená tiež nová informačná povinnosť pre predávajúcich a jedine pri jej dôkladnom plnení má tento ešte stále pomerne nový inštitút šancu dostať sa do povedomia tak spotrebiteľov, ako aj predávajúcich a stať sa tak účinným nástrojom na riešenie spotrebiteľských problémov.

Vykonanou kontrolou bolo presne a spoľahlivo zistené, že účastník konania si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú z citovaných zákonných ustanovení preukázateľne nesplnil. Týmto konaním účastníka konania došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom 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.

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, na porušenie povinnosti predávajúceho predávať výrobky v správnej miere alebo v správnom množstve a na rozsah zisteného poškodenia spotrebiteľa v kontrolnom nákupe, na porušenie povinnosti predávajúceho označiť výrobky jednotkovou cenou, na porušenie povinnosti prevádzku na vhodnom a trvale viditeľnom mieste označiť údajom o obchodnom mene a sídle predávajúceho, mene a priezvisku osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovej dobe určenej pre spotrebiteľa, na porušenie povinnosti predávajúceho umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, ako aj na porušenie povinnosti predávajúceho spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 4 ods. 1 písm. a), § 14a ods. 1, § 15 ods. 1 písm. a), b) a c), § 18 ods. 1 a § 10a ods. 1 písm. k) cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie, resp. opomenutie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za závažné, avšak v danom prípade správny orgán okrem iného prihliadol na výšku poškodenia spotrebiteľa, ktoré predstavuje celkom 0,07 € a po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovvej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení nedosahuje ani 1% celkovej sadzby.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 05.02.019, vyjadrením predavačky p. M. K. zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 05.02.2019 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Z ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva správne orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností, ktoré tento zákon ukladá. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, bola uložená blízko dolnej hranice zákonom stanovenej sadzby.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Slovenská obchodná inšpekcia  
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici  
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

---

Číslo: P/0043/06/2019

V Banskej Bystrici dňa 19.06.2019

## R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej aj „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1, § 2 a § 3 ods. 2 písm. f) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v súlade s § 46 zákona č.71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

### *r o z h o d o l t a k t o:*

**účastníkovi konania: Zita Vaneková, Fraňa Kráľ a 872/43, 966 81 Žarnovica, podnikateľke,**

**IČO: 43 150 624,**

**na základe kontroly v prevádzke: Kvety, Bernolákova 21/4, Nová Baňa,**

**vykonanej dňa: 06.02.2019,**

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe, ktorý obsahuje predpísané náležitosti, keď predávajúci ku kontrolnému nákupu pozostávajúcemu z výrobkov *1ks Anjel á 2,99 €*, *1ks Sviečka á 3,99 €* a *1ks Mýdlo pro štetí 30g á 1,70 €* vydal doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice (ďalej len „ERP“) č. 01\*0002 zo dňa 06.02.2019, ktorý neobsahoval predpísané náležitosti, nakoľko neobsahoval názov odpredávaného výrobku, keď odpredaný výrobok – Mýdlo pro štetí bol na doklade o kúpe z ERP uvedený ako „*Rezané kvety*“ (**§ 16 ods. 1 písm. d)**),

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, keď v čase kontroly sa v prevádzke reklamačný poriadok na takomto mieste nenachádzal (**§ 18 ods. 1**),

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, keď predávajúci pred uzavretím zmluvy žiadnym spôsobom spotrebiteľovi neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (**§ 10a ods.1 písm. k)**),

**teda za porušenie povinností ustanovených v § 16 ods. 1 písm. d), § 18 ods. 1 a § 10a ods. 1 písm. k) 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, na základe správnej úvahy**

***u k l a d á***



účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

## ***p o k u t u***

vo výške **250 €**

slovom **Dvestopäťdesiat Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: **SK5781800000007000065068 VS – 00430619**

## **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 06.02.2019 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v prevádzke Kvety, Bernolákova 21/4, Nová Baňa. Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 06.02.2019.

Za účelom overenia dodržiavania zásad statočnosti pri predaji bol inšpektormi SOI vykonaný kontrolný nákup, ktorý bol účtovaný správne v celkovej hodnote 8,68 €. Kontrolný nákup pozostával z výrobku *1ks Anjel á 2,99 €, 1ks Sviečka á 3,99 € a 1ks Mýdlo pro štěstí 30g á 1,70 €*, ku ktorému predávajúci vydal doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice (ďalej len „ERP“) č. 01\*0002 zo dňa 06.02.2019, ktorý neobsahoval predpísané náležitosti, nakoľko neobsahoval názov odpredávaných výrobkov, keď odpredaný výrobok – Mýdlo pro štěstí bol na doklade o kúpe z ERP uvedený ako „*Rezané kvety*“.

Kontrolou bolo zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni v čase kontroly sa na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi nenachádzal reklamačný poriadok.

Kontrolou plnenia informačných povinností bolo ďalej zistené, že predávajúci v čase kontroly pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi žiadnym spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 16 ods. 1 písm. d), § 18 ods. 1 a § 10a ods. 1 písm. k) 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá podnikateľka uvedená vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu vyjadrila predavačka, ktorá bola prítomná a uviedla, že súhlasí so záznamom.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0043/06/2019 zo dňa 16.05.2019, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 20.05.2019.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Toto svoje právo nevyužil.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre

vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav. Ako dôkaz slúži inšpekčný záznam z vykonanej kontroly.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Správne delikty predávajúcich sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania ako predávajúci tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nespĺnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Následné odstránenie zistených nedostatkov nezavahuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností spočívajúce v porušení príslušných ustanovení zákona účastníkom konania tým, že nezabezpečil, aby doklad o kúpe z ERP obsahoval všetky predpísané náležitosti, keď kontrolou bolo zistené, že na doklade o kúpe nebol uvedený názov odpredaného výrobku.

Podľa ustanovenia § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby; adresa prevádzkarne; dátum predaja; názov a množstvo výrobku alebo druh služby a cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

Ustanovenie tohto paragrafu ukladá povinnosť vydania dokladu o kúpe výrobku alebo poskytnutí služby tak, aby tento obsahoval všetky predpísané náležitosti, ktoré sú nevyhnutné v nadväznosti na ochranu spotrebiteľa pri následnom uplatňovaní svojich práv, spravidla, nie však výlučne pri reklamacii, prípadne inom dôvode na dokazovanie nadobudnutia výrobku alebo služby.

Doklad o kúpe výrobku je relevantným dokladom, ktorý má význam pri uplatňovaní práv spotrebiteľom, spravidla práv zo zodpovednosti za vady výrobkov a zároveň je dôkazom existencie záväzkového vzťahu medzi predávajúcim a spotrebiteľom. Patrí medzi dôkazy, ktoré vypovedajú o predávajúcom a o obsahu záväzkového vzťahu, a preto vydanie takého dokladu o kúpe, ktorý neobsahuje predpísané náležitosti, môže sťažiť spotrebiteľovi postup pri uplatňovaní svojich práv.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinnosti, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko reklamačný poriadok nebol na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Podľa § 18 ods. 1 zákona predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Z citovaného zákonného ustanovenia vyplýva pre predávajúceho povinnosť riadne, to znamená v súlade s právnymi predpismi, informovať spotrebiteľa o všetkých relevantných podmienkach uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady výrobku. Zároveň je predávajúcemu uložená povinnosť o týchto skutočnostiach informovať spotrebiteľa určenou formou a to prostredníctvom písomného reklamačného poriadku, ktorý sa má nachádzať v prevádzkarni na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi. Predávajúci si preto nesplní povinnosť v zmysle tohto zákonného ustanovenia, ak reklamačný poriadok nemá vypracovaný vôbec alebo ak v reklamačnom poriadku určí podmienky uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady v rozpore s právnymi predpismi, prípadne ak reklamačný poriadok, aj keď má vypracovaný, ale tento sa nachádza na mieste, ktoré nie je pre spotrebiteľa viditeľné alebo dostupné.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na porušenie povinnosti predávajúceho tým, že predávajúci pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi žiadnym spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Podľa ustanovenia § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.

Cieľom inštitútu alternatívneho riešenia sporov je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne

a predovšetkým bezplatne alebo s minimálnymi nákladmi oproti iným existujúcim formám riešenia sporov, ktorými sú napr. mediácia, rozhodcovské alebo súdne konanie. Týmto spôsobom sa má dopomôcť najmä k flexibilitě v komunikácii počas riešenia spotrebiteľského sporu a k úspore času, prostriedkov a nákladov súvisiacich s uplatnením práv spotrebiteľa. Cieľom celého postupu alternatívneho riešenia sporu pred subjektom je 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.

V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov bolo zavedené nové právo pre spotrebiteľov, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a žiadať tak alternatívne riešenie jeho sporu s predávajúcim. Ide o prostriedok napomáhajúci vymoženiu a ochrane práv spotrebiteľov. V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov a so zavedením nového práva pre spotrebiteľov bola zavedená tiež nová informačná povinnosť pre predávajúcich a jedine pri jej dôkladnom plnení má tento ešte stále pomerne nový inštitút šancu dostať sa do povedomia tak spotrebiteľov, ako aj predávajúcich a stať sa tak účinným nástrojom na riešenie spotrebiteľských problémov.

Vykonanou kontrolou bolo presne a spoľahlivo zistené, že účastník konania si povinnosť predávajúceho, ktorá mu vyplýva z citovaného zákonného ustanovenia preukázateľne nespĺnil.

Týmto konaním účastníka konania došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

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, nespĺnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj porušenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe, ktorý obsahuje názov odpredávaného výrobku, porušenie povinnosti predávajúceho umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, porušenie povinnosti predávajúceho spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nespĺnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 16 ods. 1 písm. d), § 18 ods. 1 a § 10a ods. 1 písm. k) cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie resp. opomenutie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa vzhľadom k nižšej závažnosti

zisteného protiprávneho konania približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení nedosahuje ani 1% najvyššej sadzby.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprímerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 06.02.2019, vyjadrením podnikateľky zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 06.02.2019 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Z ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva správnomu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností, ktoré tento zákon ukladá. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, bola uložená blízko dolnej hranice zákonom stanovenej sadzby.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Slovenská obchodná inšpekcia  
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici  
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

---

Číslo: P/0047/06/2019

V Banskej Bystrici dňa 12.06.2019

## R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej aj „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1, § 2 a § 3 ods. 2 písm. f) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v súlade s § 46 zákona č.71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

### *r o z h o d o l t a k t o:*

**účastníkovi konania: Zuzana Sásiková, Banická 741/7, 969 01 Banská Štiavnica, podnikateľke,**

**IČO: 32 035 233,**

**na základe kontrola v prevádzke: Kvetinárstvo ROSA, L. Svobodu 23, Banská Štiavnica,**

**vykonanej dňa: 14.02.2019**

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť účtovanej miery výrobkov zakúpených do kontrolného nákupu, keď pri kontrole boli vykonané dva kontrolné nákupy, pričom prvý kontrolný nákup bol účtovaný v celkovej hodnote 4,40 € a pozostával z výrobku 200ml Hnojivo kapka na fialky á 1,50 €, 1ks Kahanec á 0,60 € a 1ks Zmes silíc Lesná zmes á 2,30 €, ku ktorému predávajúci vydal doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice (ďalej len „ERP“) č. 01\*0003 zo dňa 14.02.2019. Druhý kontrolný nákup bol účtovaný v celkovej hodnote 0,25 € a pozostával z výrobku Ozdobná stuha na kvety á 0,25 €, ku ktorému predávajúci vydal doklad o kúpe z ERP č. 01\*0006 zo dňa 14.02.2019. Kontrolou bolo zistené, že správnosť účtovania výrobku *Ozdobná stuha na kvety á 0,25 €* zakúpeného do druhého kontrolného nákupu nebolo možné odkontrolovať z dôvodu, že v kontrolovanej prevádzke, v ktorej dochádza k predaju výrobkov na mieru a množstvo, bolo v čase kontroly v používaní meradlo, a to *1ks Dreveného dĺžkového meradla s údajom o poslednom úradnom overení z roku 2010*, t. j. meradlo bez platného úradného overenia. Predávajúci tým neumožnil prekontrolovať správnosť účtovanej miery výrobkov zakúpených do kontrolného nákupu (**§ 4 ods. 1 písm. a)**),

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe, ktorý obsahuje predpísané náležitosti, keď predávajúci k prvému kontrolnému nákupu vydal doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice (ďalej len „ERP“) č. 01\*0003 zo dňa 14.02.2019, ktorý neobsahoval predpísané náležitosti, nakoľko neobsahoval názov odpredávaného výrobku, keď odpredaný výrobok – Zmes silíc Lesná zmes bol na doklade o kúpe z ERP uvedený ako „*doplňkový tovar*“ (**§ 16 ods. 1 písm. d)**),

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt

alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, keď predávajúci pred uzavretím zmluvy žiadnym spôsobom spotrebiteľovi neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (§ 10a ods.1 písm. k)),

tedaa za porušenie povinností ustanovených v § 4 ods. 1 písm. a), § 16 ods. 1 písm. d) a § 10a ods. 1 písm. k) 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, na základe správnej úvahy

### ***u k l a d á***

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

### ***p o k u t u***

vo výške **170 €** slovom **Jednostosedemdesiat Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: **SK5781800000007000065068 VS – 00470619**

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 14.02.2019 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v prevádzke Kvetinárstvo ROSA, L. Svobodu 23, Banská Štiavnica. Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 14.02.2019.

Za účelom overenia dodržiavania zásad statočnosti pri predaji boli inšpektormi SOI vykonané dva kontrolné nákupy. Prvý kontrolný nákup bol účtovaný v celkovej hodnote 4,40 € a ktorý pozostával z výrobku *200ml Hnojivo kapka na fialky á 1,50 €, 1ks Kahanec á 0,60 € a 1ks Zmes silíc Lesná zmes á 2,30 €*, ku ktorému predávajúci vydal doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice (ďalej len „ERP“) č. 01\*0003 zo dňa 14.02.2019. Druhý kontrolný nákup bol účtovaný v celkovej hodnote 0,25 € a ktorý pozostával z výrobku *Ozdobná stuha na kvety á 0,25 €*, ku ktorému predávajúci vydal doklad o kúpe z ERP č. 01\*0006 zo dňa 14.02.2019.

Kontrolou bolo zistené, že správnosť účtovania výrobku *Ozdobná stuha na kvety á 0,25 €* zakúpeného do druhého kontrolného nákupu nebolo možné odkontrolovať z dôvodu, že v kontrolovanej prevádzke bolo v čase kontroly v používaní meradlo, a to *1ks Dreveného dĺžkového meradla s údajom o poslednom úradnom overení z roku 2010*, t. j. meradlo bez platného úradného overenia. Predávajúci tým neumožnil prekontrolovať správnosť účtovanej miery výrobku zakúpeného do druhého kontrolného nákupu a ďalších ponúkaných výrobkov.

Kontrolou bolo ďalej zistené, že predávajúci k prvému kontrolnému nákupu vydal doklad o kúpe z ERP č. 01\*0003 zo dňa 14.02.2019, ktorý neobsahoval predpísané náležitosti, nakoľko neobsahoval názov odpredávaných výrobkov, keď odpredaný výrobok – *Zmes silíc Lesná zmes* bol na doklade o kúpe z ERP uvedený ako „*doplňkový tovar*“.

Kontrolou plnenia informačných povinností bolo zistené, že predávajúci v čase kontroly pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi spôsobom žiadnym spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených

zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. a), § 16 ods. 1 písm. d) a § 10a ods. 1 písm. k) 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá podnikateľka.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0047/06/2019 zo dňa 22.05.2019, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 24.05.2019.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Toto svoje právo nevyužil.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav. Ako dôkaz slúži inšpekčný záznam z vykonanej kontroly.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Správne delikty predávajúcich sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania ako predávajúci tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nespĺnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Následné odstránenie zistených nedostatkov nezavaruje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa



povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností tým, že v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzke nenachádzalo dĺžkové meradlo s platným úradným overením, čím predávajúci neumožnil spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť údajov o miere predávaných výrobkov.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov.

Odobratím možnosti prekontrolovať si správnosť účtovanej miery alebo množstva, v tomto prípade dĺžky, na úradne overenom meradle, sú porušované práva spotrebiteľa tým, že tento si nemôže byť istý, že skutočne zaplatil za správne množstvo alebo mieru, resp. že dostal množstvo alebo mieru ním požadovanú. Nakoľko meradlá v dôsledku ich používania alebo opotrebenia môžu vykazovať výrazné odchýlky od ich správnej činnosti, je potrebné v pravidelných, právnom predpisom ustanovených intervaloch zabezpečovať ich úradné overenie. Pokiaľ predávajúci používa neoverené meradlo, zvyšuje sa pravdepodobnosť, že spotrebiteľovi nebude účtované správne množstvo či miera výrobku, pričom tento má v dôsledku dôkaznej núdze len minimálne možnosti na svoju obranu, nakoľko rozdiel spravidla zistí až po opustení prevádzky, ak tento vôbec zistí.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností spočívajúce v porušení príslušných ustanovení zákona účastníkom konania tým, že nezabezpečil, aby doklad o kúpe z ERP obsahoval všetky predpísané náležitosti, keď kontrolou bolo zistené, že na doklade o kúpe vydanom k prvému kontrolnému nákupu nebol uvedený odpredaného výrobku.

Podľa ustanovenia § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby; adresa prevádzkarne; dátum predaja; názov a množstvo výrobku alebo druh služby a cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

Ustanovenie tohto paragrafu ukladá povinnosť vydania dokladu o kúpe výrobku alebo poskytnutí služby tak, aby tento obsahoval všetky predpísané náležitosti, ktoré sú nevyhnutné v nadväznosti na ochranu spotrebiteľa pri následnom uplatňovaní svojich práv, spravidla, nie však výlučne pri reklamácií, prípadne inom dôvode na dokazovanie nadobudnutia výrobku alebo služby.

Doklad o kúpe je pre spotrebiteľa nevyhnutný pre následnú kontrolu správnosti účtovania cien zakúpeného tovaru a jej prípadnú reklamáciu, ale najmä pri uplatnení práv spotrebiteľom. Doklad o kúpe je základný dokument, ktorý predávajúci vyžaduje pri uplatňovaní práv od spotrebiteľa a slúži ako dôkaz, že konkrétny reklamovaný tovar bol zakúpený u predávajúceho, u ktorého si spotrebiteľ uplatňuje svoje spotrebiteľské práva.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na porušenie povinnosti predávajúceho tým, že predávajúci pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi žiadnym spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Podľa ustanovenia § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.

Cieľom inštitútu alternatívneho riešenia sporov je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne alebo s minimálnymi nákladmi oproti iným existujúcim formám riešenia sporov, ktorými sú napr. mediácia, rozhodcovské alebo súdne konanie. Týmto spôsobom sa má dopomôcť najmä k flexibilitě v komunikácii počas riešenia spotrebiteľského sporu a k úspore času, prostriedkov a nákladov súvisiacich s uplatnením práv spotrebiteľa. Cieľom celého postupu alternatívneho riešenia sporu pred subjektom je 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.

V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov bolo zavedené nové právo pre spotrebiteľov, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a žiadať tak alternatívne riešenie jeho sporu s predávajúcim. Ide o prostriedok napomáhajúci vymoženiu a ochrane práv spotrebiteľov. V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov a so zavedením nového práva pre spotrebiteľov bola zavedená tiež nová informačná povinnosť pre predávajúcich a jedine pri jej dôkladnom plnení má tento ešte stále pomerne nový inštitút šancu dostať sa do povedomia tak spotrebiteľov, ako aj predávajúcich a stať sa tak účinným nástrojom na riešenie spotrebiteľských problémov.

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 porušenie povinnosti predávajúceho umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť účtovanej miery výrobkov zakúpených do kontrolného nákupu, porušenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe, ktorý obsahuje predpísané náležitosti, porušenie povinnosti predávajúceho spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 4 ods. 1 písm. a), § 16 ods. 1 písm. d) a § 10a ods. 1 písm. k) cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie resp. opomenutie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa vzhľadom k nižšej závažnosti zisteného protiprávneho konania približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení nedosahuje ani 1% najvyššej sadzby.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprímerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 14.02.2019a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Z ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva správnomu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností, ktoré tento zákon ukladá. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych

spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, bola uložená blízko dolnej hranice zákonom stanovenej sadzby.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Slovenská obchodná inšpekcia  
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici  
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

---

Číslo: P/0048/06/2019

V Banskej Bystrici dňa 12.06.2019

## R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej aj „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1, § 2 a § 3 ods. 2 písm. f) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v súlade s § 46 zákona č.71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

### *r o z h o d o l t a k t o:*

**účastníkovi konania: Miroslava Rudincová - RUN – Steel, Banská Hodruša 430, 966 61 Hodruša-Hámre, podnikateľke,**

**IČO: 41 415 949,**

**na základe kontroly v prevádzke: Pohostinstvo Baracuda, Lesnícka 10, Banská Štiavnica, vykonanej dňa: 14.02.2019,**

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe, ktorý obsahuje predpísané náležitosti, keď predávajúci ku kontrolnému nákupu pozostávajúcemu z výrobkov *Ipc Čaj čierny á 0,80 €*, *0,05l Tuzemský UM 40% á 0,70 €* a *3 x 0,1l VEKOLA á 0,60 €* vydal doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice (ďalej len „ERP“) č. 0008 zo dňa 14.02.2019, ktorý neobsahoval predpísané náležitosti, nakoľko neobsahoval názov odpredávaného výrobku, keď odpredaný výrobok – VEKOLA bol na doklade o kúpe z ERP uvedený ako „*Cap. kofola*“ (**§ 16 ods. 1 písm. d)**),

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, keď v čase kontroly sa v prevádzke reklamačný poriadok na takomto mieste nenachádzal (**§ 18 ods. 1**),

**pre porušenie** povinnosti predávajúceho spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, keď predávajúci pred uzavretím zmluvy žiadnym spôsobom spotrebiteľovi neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (**§ 10a ods.1 písm. k)**),

**teda za porušenie povinností ustanovených v § 16 ods. 1 písm. d), § 18 ods. 1 a § 10a ods. 1 písm. k) 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, na základe správnej úvahy**

***u k l a d á***

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

### ***p o k u t u***

vo výške **170 €**

slovom **Jednostosedemdesiat Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: **SK5781800000007000065068 VS – 00480619**

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 14.02.2019 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v prevádzke Pohostinstvo Baracuda, Lesnícka 10, Banská Štiavnica. Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 14.02.2019.

Za účelom overenia dodržiavania zásad statočnosti pri predaji bol inšpektormi SOI vykonaný kontrolný nákup, ktorý bol účtovaný v celkovej hodnote 2,10 €. Kontrolný nákup pozostával z výrobku *1pc Čaj čierny á 0,80 €, 0,05l Tuzemský UM 40% á 0,70 € a 3 x 0,1l VEKOLA á 0,60 €*, ku ktorému predávajúci vydal doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice (ďalej len „ERP“) č. 0008 zo dňa 14.02.2019, ktorý neobsahoval predpísané náležitosti, nakoľko neobsahoval názov odpredávaných výrobkov, keď odpredaný výrobok – VEKOLA bol na doklade o kúpe z ERP uvedený ako „*Cap. kofola*“.

Kontrolou bolo zistené, že v kontrolovanej prevádzkarni v čase kontroly sa na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi nenachádzal reklamačný poriadok.

Kontrolou plnenia informačných povinností bolo ďalej zistené, že predávajúci v čase kontroly pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi žiadnym spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 16 ods. 1 písm. d), § 18 ods. 1 a § 10a ods. 1 písm. k) 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá podnikateľka uvedená vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu vyjadrila podnikateľka, ktorá bola prítomná a uviedla, že zistené nedostatky čím skôr odstráni.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0048/06/2019 zo dňa 22.05.2019, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 24.05.2019.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Toto svoje právo nevyužil.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre

vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav. Ako dôkaz slúži inšpekčný záznam z vykonanej kontroly.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Správne delikty predávajúcich sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania ako predávajúci tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nespĺnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Následné odstránenie zistených nedostatkov nezavaruje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností spočívajúce v porušení príslušných ustanovení zákona účastníkom konania tým, že nezabezpečil, aby doklad o kúpe z ERP obsahoval všetky predpísané náležitosti, keď kontrolou bolo zistené, že na doklade o kúpe nebol uvedený názov odpredaného výrobku.

Podľa ustanovenia § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby; adresa prevádzkarne; dátum predaja; názov a množstvo výrobku alebo druh služby a cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

Ustanovenie tohto paragrafu ukladá povinnosť vydania dokladu o kúpe výrobku alebo poskytnutí služby tak, aby tento obsahoval všetky predpísané náležitosti, ktoré sú nevyhnutné v nadväznosti na ochranu spotrebiteľa pri následnom uplatňovaní svojich práv, spravidla, nie však výlučne pri reklamacii, prípadne inom dôvode na dokazovanie nadobudnutia výrobku alebo služby.

Doklad o kúpe výrobku je relevantným dokladom, ktorý má význam pri uplatňovaní práv spotrebiteľom, spravidla práv zo zodpovednosti za vady výrobkov a zároveň je dôkazom existencie záväzkového vzťahu medzi predávajúcim a spotrebiteľom. Patrí medzi dôkazy, ktoré vypovedajú o predávajúcom a o obsahu záväzkového vzťahu, a preto vydanie takého dokladu o kúpe, ktorý neobsahuje predpísané náležitosti, môže sťažiť spotrebiteľovi postup pri uplatňovaní svojich práv.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinnosti, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko reklamačný poriadok nebol na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Podľa § 18 ods. 1 zákona predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Z citovaného zákonného ustanovenia vyplýva pre predávajúceho povinnosť riadne, to znamená v súlade s právnymi predpismi, informovať spotrebiteľa o všetkých relevantných podmienkach uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady výrobku. Zároveň je predávajúcemu uložená povinnosť o týchto skutočnostiach informovať spotrebiteľa určenou formou a to prostredníctvom písomného reklamačného poriadku, ktorý sa má nachádzať v prevádzkarni na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi. Predávajúci si preto nesplní povinnosť v zmysle tohto zákonného ustanovenia, ak reklamačný poriadok nemá vypracovaný vôbec alebo ak v reklamačnom poriadku určí podmienky uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady v rozpore s právnymi predpismi, prípadne ak reklamačný poriadok, aj keď má vypracovaný, ale tento sa nachádza na mieste, ktoré nie je pre spotrebiteľa viditeľné alebo dostupné.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na porušenie povinnosti predávajúceho tým, že predávajúci pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi žiadnym spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Podľa ustanovenia § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.

Cieľom inštitútu alternatívneho riešenia sporov je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne



a predovšetkým bezplatne alebo s minimálnymi nákladmi oproti iným existujúcim formám riešenia sporov, ktorými sú napr. mediácia, rozhodcovské alebo súdne konanie. Týmto spôsobom sa má dopomôcť najmä k flexibilitě v komunikácii počas riešenia spotrebiteľského sporu a k úspore času, prostriedkov a nákladov súvisiacich s uplatnením práv spotrebiteľa. Cieľom celého postupu alternatívneho riešenia sporu pred subjektom je 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.

V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov bolo zavedené nové právo pre spotrebiteľov, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a žiadať tak alternatívne riešenie jeho sporu s predávajúcim. Ide o prostriedok napomáhajúci vymoženiu a ochrane práv spotrebiteľov. V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov a so zavedením nového práva pre spotrebiteľov bola zavedená tiež nová informačná povinnosť pre predávajúcich a jedine pri jej dôkladnom plnení má tento ešte stále pomerne nový inštitút šancu dostať sa do povedomia tak spotrebiteľov, ako aj predávajúcich a stať sa tak účinným nástrojom na riešenie spotrebiteľských problémov.

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 porušenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe, ktorý obsahuje predpísané náležitosti, porušenie povinnosti predávajúceho umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, porušenie povinnosti predávajúceho spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 16 ods. 1 písm. d), § 18 ods. 1 a § 10a ods. 1 písm. k) cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, na ochranu svojho zdravia a bezpečnosti a na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie resp. opomenutie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa vzhľadom k nižšej závažnosti zisteného protiprávneho konania približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení nedosahuje ani 1% najvyššej sadzby.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako

takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 14.02.2019, vyjadrením podnikateľky zo dňa 14.02.2019 zaznamenaným v inšpekčnom zázname a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Z ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva správne orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností, ktoré tento zákon ukladá. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, bola uložená blízko dolnej hranice zákonom stanovenej sadzby.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.