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

Číslo: P/0005/06/2024 V Banskej Bystrici dňa 26.07.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej len ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 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 účinnom do 30.06.2024 (ďalej len ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: Norbert Kovács IČO: 53 343 735, s miestom podnikania Mieru 346/27, 980 02 Jesenské (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),

na základe kontroly vykonanej dňa 04.04.2024 v prevádzke: NM2K Autoservis, Kolonáda 3829/9, Lučenec

pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu v zmysle ust. § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, keď vykonanou kontrolou bolo dňa 04.04.2024 zistené, že evidencia reklamácií predložená kontrolovaným subjektom neobsahovala údaj o dátume uplatnenia reklamácie doručenej kontrolovanému subjektu dňa 09.02.2024 listom s predmetom *„Žiadosť o doriešenie vzniknutej situácie z dôvodu poruchy osobného motorového vozidla Dodge Caliber“* vo veci riešenia poškodenej hlavy valca (ďalej aj „reklamácia“) a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, nakoľko kontrolovaný subjekt reklamáciu nezaevidoval,

teda za porušenie povinností ustanovených v § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške **150,- €** slovom **Jednostopäťdesiat Eur,**

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

č.: SK5781800000007000065068 VS – 00050624

O d ô v o d n e n i e

Dňa 04.04.2024 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len „inšpektorát SOIBB“) uskutočnená kontrola podnikateľského subjektu: Norbert Kovács, IČO: 53 343 735 s miestom podnikania Mieru 346/27, 980 02 Jesenské (ďalej len ako „kontrolovaný subjekt“). Kontrola bola uskutočnená v prevádzkarni kontrolovaného subjektu: NM2K Autoservis, Kolonáda 3829/9, Lučenec (ďalej len ako „prevádzkareň“) za prítomnosti samotného kontrolovaného subjektu - zodpovedného vedúceho p. N.K.. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. P126/2024 zo dňa 29.02.2024 (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“), v ktorom spotrebiteľka poukazovala na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v jeho postupe pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie.

Dňa 04.04.2024 bolo za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu vykonanou kontrolou zistené, že spotrebiteľ si u kontrolovaného subjektu objednal opravu motorového vozidla – okrem iného aj výmenu hlavy valcov, ktorá bola uskutočnená na základe zákazkového listu č. 39 na osobnom motorovom vozidle zn. Dodge Caliber 2.0 dňa 13.09.2022. Spotrebiteľ uviedol, že v mesiaci december 2023 automobil začal dymiť a z dôvodu končiacej STK odviezol automobil do iného servisu, v ktorom mu bolo oznámené, že je chybná hlava valcov, ktorá bola menená u kontrolovaného subjektu. Spotrebiteľ následne dňa 09.02.2024 kontrolovanému subjektu doručil list – *„Žiadosť o doriešenie vzniknutej situácie z dôvodu poruchy osobného motorového vozidla Dodge Caliber“* vo veci riešenia poškodenej hlavy valca (ďalej aj ako „reklamácia“).

Kontrolovaný subjekt potvrdil, že so spotrebiteľkou riešil opravu hlavy valcov a k predmetnej veci, resp. k zaslanému listu – reklamácii spotrebiteľa uviedol, že evidencia reklamácie je vedená písomnou formou, v ktorej ale reklamácia spotrebiteľa nebola zaevidovaná, k danej reklamácii nemá žiadne doklady, túto reklamáciu nezaevidoval ani nevybavil, nakoľko predmetné motorové vozidlo do dňa 04.04.2024 nebolo pristavené k nemu do servisu.

Vykonanou kontrolou dňa 04.04.2024 teda bolo zistené, že evidencia reklamácií predložená kontrolovaným subjektom neobsahovala údaj o dátume uplatnenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, nakoľko kontrolovaný subjekt reklamáciu spotrebiteľa nezaevidoval.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo zo strany predávajúceho v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“), t.j. osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet došlo k porušeniu: ust. § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 04.04.2024 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo prevzaté kontrolovaným subjektom dňa 04.04.2024.

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

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom webového portálu www.slovensko.sk do jeho elektronickej schránky zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0005/06/2024 zo dňa 29.05.2024 a 18.06.2024 (na prevádzku), ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 01.07.2024.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu vyjadril podnikateľ, ktorý bol prítomný a uviedol, že potrebuje trošku času na vyjadrenie a že ho zašle najneskôr do 10.04.2024 na adresu I SOI BB.

Kontrolovaný subjekt sa listom s predmetom „Vyjadrenie k inšpekčnej kontroly" doručeným orgánu dohľadu dňa 12.04.2024 vyjadril k výsledku kontroly. Uviedol, že Dňa 13.09.2024 podnikateľ prijal do servisu motorové vozidlo Doge caliber LC 778CK. Identifikoval poruchu vozidla ako zlú hlavu valcov, pričom po odsúhlasení opravy a vyčíslenej sumy za náhradný diel sa hlava valcov odniesla na opravu do Maďarska. Po asi 3 týždňoch mu telefonoval pán z Maďarska, že hlava sa nedá opraviť a že je potrebné hlavu vymeniť. Po upozornení že pán nedáva doklad o kúpe hlavy odsúhlasili kúpu hlavy. Po oprave na motorovom vozidle bola robená skúšobná jazda 40 km, auto bolo plne pojazdné, čiže sa auto odovzdalo zákazníkovi. Po asi 3 týždňoch im prestalo fungovať turbo, zákazník si priniesol vlastný náhradný diel a po výmene auto bolo pojazdné. Po roku aj troch mesiacoch a po 10000km prišiel zákazník do servisu s tým, že auto zle urobil že po 2000 km im vozidlo začalo dymiť a nemá výkon. Pán a pani G. nepustili podnikateľa k slovu, nedovolili mu vyjadriť sa k tomu len kričali, a žiadali peniaze za hlavu. Podnikateľ sa im snažil vysvetliť, že auto mali priviezť hneď ako sa im zdalo, že nie je niečo v poriadku, oni odviezli auto k neoficiálnemu mechanikovi, ktorý opravuje autá doma na dvore, s tým že pán H. im povedal, že podnikateľ zle zatiahol hlavu valcov, a že hlava bola lepená, čo je nemožné, keďže pri otváraní krabice bol ich syn M. a videl, že hlava je nová.

Po asi 4 dňoch prišli do servisu a opäť s krikom žiadali peniaze za hlavu, podnikateľ sa im snažil vysvetliť, že to auto bolo robené u neho v servise, a že ho mali priviezť aby vedel uznať reklamáciu na hlavu. Podnikateľ telefonoval s pánom čo opravoval hlavu a vravel, že na hlavu je záruka 10 mesiacov alebo 10 000 km, čiže hlava už nemala záruku, keďže zákazník prišiel po roku a po najazdených 11 000 km ale pán povedal, že ak mám hlavu dole, že ju spraví aj po záruke, keďže auto nebolo opravované u podnikateľa a pán z Maďarska sa to dozvedel, že motorové vozidlo je inde v servise, vyjadril sa, že je už po záruke a odmieta ju spraviť, lebo hlava bola predaná podnikateľovi a nie pánovi H..

Podnikateľ sa im snažil vysvetliť to, aby mohla byť záruka na vozidlo uznaná mali prísť do servisu k nemu a nie do iného neoficiálneho servisu, kde nikto nevie ako pán H. postupoval pri oprave auta, lenže zákazníci si to nechceli dať vysvetliť, do dnešného dňa nepristavili auto do servisu, namiesto toho ich syn posiela výhražné správy prostredníctvom sociálnej siete.

K zákazkovým listom č.39 a č.67 k sumám bola chyba v systéme a ceny sú s DPH, podnikateľ bol na to upozornený a chybu opravil.

Doklad o platbe v hotovosti sa zaväzuje poslať hneď ako mu bude k dispozícii, keďže subjekt mení účtovníčku a niektoré dokumenty má ešte nedoriešené.

Po určitej dobe sa dostavil do servisu pán G. so synom M., že museli kúpiť novú hlavu, a že chcú peniaze za starú hlavu, tak som im povedal, že to skúsim nejako doriešiť s tým pánom z Maďarska no on im povedal, že na hlave už skončila záruka, a že im peniaze nevráti, záruka bola 10 mesiacov alebo najazdených 10 000 km. Na druhý deň podnikateľ

písal správu M. ich synovi, čo mu pán z Maďarska povedal a poslal im telefónne číslo na pána aby sa s ním pokúsili nejako dohodnúť, a aby sa sami presvedčili o jeho vyjadrení.

O pár dní prišla pani G. s tým, že volali pánovi do Maďarska, a že im povedal, že hlava je repasovaná nie nová, čo netušil ani podnikateľ, ktorý bol celý čas presvedčený, že hlava je nová, a vyjadril sa, že mu to je ľúto, a že aj on je tým pádom oklamaný.

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.

Vzhľadom na skutočnosť, že kontrolovaný subjekt ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyužil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, a teda sa pred vydaním tohto rozhodnutia nevyjadril k jeho podkladu, k spôsobu jeho zistenia a ani nenavrhol jeho doplnenie, podkladom pre vydanie tohto rozhodnutia bolo preukázané porušenie vyššie špecifikovaných povinností kontrolovaného subjektu v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z., a o tom vypovedajúce listinné dôkazy tvoriace súčasť správneho spisu, ktoré jednoznačne preukazujú, že kontrolovaný subjekt porušil svoju povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách obsahujúcu údaje predpísané zákonom, a túto predložiť na požiadanie orgánu dozoru na nazretie.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním kontrolovaného subjektu správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchýliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade kontrolovaný subjekt v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie. 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. Rozhodujúcim 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 rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb 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). Kontrolovaný subjekt 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.

Ani dodatočné odstránenie kontrolovanému subjektu vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu kontrolovaný subjekt nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Ako už bolo spomenuté vyššie kontrolovaný

subjekt za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Správny orgán však prihliada na vyjadrenie kontrolovaného subjektu ohľadom okolností reklamácie. Správny orgán rozumie náročnej situácii v komunikácii so spotrebiteľom, avšak v tomto konaní nie je hodnotená oprávnenosť reklamácie, ale skutočnosť, že táto nebola zaevidovaná v evidencii reklamácií tak, ako to vyžaduje zákon.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti resp. zákazov, spôsob a následky porušenia, keď kontrolou bolo zistené porušenie ust. § 18 ods. 10 cit. zákona, tým že evidencia reklamácií predložená kontrolovaným subjektom neobsahovala údaj o dátume uplatnenia reklamácie doručenej kontrolovanému subjektu dňa 09.02.2024 listom s predmetom *„Žiadosť o doriešenie vzniknutej situácie z dôvodu poruchy osobného motorového vozidla Dodge Caliber“* vo veci riešenia poškodenej hlavy valca (ďalej aj „reklamácia“) a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, nakoľko kontrolovaný subjekt reklamáciu nezaevidoval, teda kontrolovaný subjekt na základe požiadania orgánu dozoru nepredložil na nazretie evidenciu o reklamáciách, ktorá by obsahovala všetky údaje predpísané zákonom.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Čo sa týka postupu pri vybavení reklamácie, tento je upravený v ustanoveniach § 18 a 18a zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa. Cit. zákon na vybavenie reklamácie ustanovuje lehotu 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia a zároveň v ust. § 2 písm. m) uvádza, čo sa za vybavenie reklamácie považuje. V zmysle citovaného ustanovenia, vybavením reklamácie je 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. 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.

Nedodržanie jednotlivých povinností a formálneho postupu, ktoré predávajúcemu pri vybavovaní reklamácií vyplývajú z ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, môže spotrebiteľovi podstatne sťažiť vymáhanie si jeho práv vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov alebo poskytovaných služieb. Problém nastáva v tom, že nedodržaním zákonného postupu pri vybavení reklamácie trpí spotrebiteľ, pretože sa svojich práv musí domáhať prostredníctvom správnych orgánov, či v hraničných situáciách na všeobecnom súde kontrolovaného subjektu. Nedodržaním zákonom stanovenej lehoty na vybavenie spotrebiteľskej reklamácie kontrolovaný subjekt nedodržal zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie, a teda maril účel a cieľ sledovaný zákonom, a síce poskytnúť ochranu spotrebiteľovi, a tým posilniť jeho postavenie.

Evidencia uplatnených reklamácií je zase pre kontrolné orgány zdrojom dôležitých informácií pri zisťovaní závažnosti rizika ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľa v prípade výskytu sa vady výrobku. Uvedené má tiež význam pri hodnotení postupu predávajúceho pri vybavovaní reklamácie, kedy na jednej strane je spravidla podnet spotrebiteľa poukazujúci na nedostatky, či porušenie zákona pri vybavovaní jeho reklamácie predávajúcim a na strane druhej je nevyhnutnosť získania objektívneho názoru na skutkový stav, kde tieto doklady zohrávajú významnú úlohu. Nie je preto možné bagatelizovať ich význam.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

Vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania kontrolovaného subjektu správny orgán ďalej poukazuje na skutočnosť, 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 a sprístupňovania výrobkov a poskytovania služieb na trhu.

Vykonanou kontrolou bolo zistené a spoľahlivo preukázané, že kontrolovaný subjekt si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nesplnil, pričom správny orgán má zato, že k ich nesplneniu resp. porušeniu došlo najmä v dôsledku opomenutia konania zo strany kontrolovaného subjektu. Správny orgán takéto prípady konania, resp. opomenutia konania považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

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. 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, tento nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Zároveň nesmie predstavovať výlučne represiu. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba do budúcna vyvarovala

akýchkoľvek ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, 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 v oblasti ochrany spotrebiteľa, 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 ako aj ďalšími skutočnosťami majúcimi vplyv vo vzťahu k meritu veci a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

V tomto prípade je nutné aby správny orgán poukázal na skutočnosť, že v zmysle ustanovenia § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“), ustanovenia tohto zákona sa použijú na zmluvu uzavretú po 30. júni 2024. Vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. V zmysle ustanovenia § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur.

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, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 0,25 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

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

Číslo: P/0015/06/2024 V Banskej Bystrici dňa 17.07.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 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 (ďalej len ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: Simona Kovalčíková, IČO: 52 779 301, Dolná Ždaňa 34, 966 01 Dolná Ždaňa (ďalej len ako „účastník konania“),

na základe kontroly zo dňa 15.05.2024 vykonanej v mieste prevádzkarne účastníka konania – **RAFAELO PIZZERIA, Dolná Ždaňa 147, Dolná Ždaňa** (ďalej len ako „prevádzkareň“) za prítomnosti účastníka konania, vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 250/2024 zo dňa 18.04.2024,

pre porušenie povinnosti účastníka konania v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, t. j. osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet (ďalej len ako „predávajúci“) **podľa ust. § 4 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa,** v zmysle ktorého je predávajúci povinný predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov, keď za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu bol dňa 15.05.2024 inšpektormi inšpektorátu SOIBB v prevádzkarni účastníka konania uskutočnený kontrolný nákup – telefonická objednávka v zmysle ust. § 5 ods. 7 písm. i) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Kontrolný nákup v celkovej hodnote 6,60 Eur pozostával z – *1pc Grilované kuracie prsia s ryžou (500 g) á* 6,60 Eur/pc (ďalej len ako „kontrolný nákup“), o čom bol účastníkom konania vydaný doklad z registračnej pokladnice, poradové číslo: 134, číslo dokumentu 1929. Správnosť účtovania *1pc Grilované kuracie prsia s ryžou (500 g) á* 6,60 Eur/pc zakúpeného do kontrolného nákupu nebolo možné odkontrolovať, nakoľko v prevádzkarni, v ktorej dochádza k predaju výrobkov na množstvo a mieru, bolo v čase kontroly v používaní meradlo, a to 1ks digitálna váha zn. T-Scale, model: T28-15MR, S/N: 034220790034, výrobca: TSCALE ELECTRONICS MFG (KUNSHAN) Co., Ltd.,

No. 268, Zhujiawan Road, Zhoushi, Kunshan, China, dovozca: LESAK s.r.o., Božetechova 2826/36, 612 00 Brno – Královo Pole, Czech Republic, s úradným overením do dňa 09.05.2024, t. j. meradlo bolo bez platného úradného overenia. Účastník konania tým neumožnil prekontrolovať správnosť účtovaného množstva (hmotnosti) výrobkov zakúpených do kontrolného nákupu;

pre porušenie povinnosti účastníka konania podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 8 ods. 1 písm. b) a d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách využitím klamlivého konania vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je množstvo, keď vykonanou kontrolou bolo tiež zistené, že v jedálnom a nápojovom lístku účastníka konania zverejnenom na sociálnej sieti „Facebook“ bola uvedená celková hmotnosť pripravovaných jedál bez údajov o hmotnosti jednotlivých zložiek (mäsová zložka, príloha, obloha), receptúry neboli predložené,

teda za porušenie povinností v zmysle ust. § 4 ods. 2 písm. a) a § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 8 ods. 1 písm. b) a d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, 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

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 – 00150624**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.05.2024 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Banskobystrický kraj v Banskej Bystrici (ďalej len „inšpektorát SOIBB“) uskutočnená kontrola podnikateľského subjektu: Simona Kovalčíková, IČO: 52 779 301, s miestom podnikania: Dolná Ždaňa 34, 966 01 Dolná Ždaňa (ďalej len ako „účastník konania“). Kontrola bola uskutočnená v prevádzkarni účastníka konania – RAFAELO PIZZERIA, Dolná Ždaňa 147, Dolná Ždaňa (ďalej len ako „prevádzkareň“) za prítomnosti účastníka konania – zodpovedného vedúceho p. M. K.. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 250/2024 zo dňa 18.04.2024, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie účastníka konania spočívajúce v pravdepodobnom nedodržaní hmotnosti jedál (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“).

Dňa 15.05.2024 bol za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektormi inšpektorátu SOIBB v prevádzkarni účastníka konania uskutočnený kontrolný nákup – telefonická objednávka v zmysle ust. § 5 ods. 7 písm. i) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Kontrolný nákup v celkovej hodnote 6,60 Eur pozostával z – 1pc *Grilované kuracie prsia s ryžou (500 g)* á 6,60 Eur/pc (ďalej len ako „kontrolný nákup“), o čom bol účastníkom konania vydaný doklad z registračnej pokladnice, poradové číslo: 134, číslo dokumentu 1929. Správnosť účtovania 1pc *Grilované kuracie prsia s ryžou (500 g)* á 6,60 Eur/pc zakúpeného do kontrolného nákupu

nebolo možné odkontrolovať, nakoľko v prevádzkarni, v ktorej dochádza k predaju výrobkov na množstvo a mieru, bolo v čase kontroly v používaní meradlo, a to *1ks digitálna váha zn. T-Scale, model: T28-15MR, S/N: 034220790034, výrobca: TSCALE ELECTRONICS MFG (KUNSHAN) Co., Ltd., No. 268, Zhujiawan Road, Zhoushi, Kunshan, China, dovozca: LESAK s.r.o., Božetechova 2826/36, 612 00 Brno – Královo Pole, Czech Republic, s* úradným overením *do dňa 09.05.2024,* t. j. meradlo bolo bez platného úradného overenia. Účastník konania tým neumožnil prekontrolovať správnosť účtovaného množstva (hmotnosti) výrobkov zakúpených do kontrolného nákupu, čím zo strany účastníka konania v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“), t.j. osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet (ďalej aj ako „predávajúci“) došlo k porušeniu: ust. § 4 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vykonanou kontrolou bolo tiež zistené, že v jedálnom a nápojovom lístku účastníka konania zverejnenom na sociálnej sieti „Facebook“ bola uvedená celková hmotnosť pripravovaných jedál bez údajov o hmotnosti jednotlivých zložiek (mäsová zložka, príloha, obloha), receptúry neboli predložené. Vykonanou kontrolou tak bolo dostatočne preukázané, že účastník konania sa svojim konaním vo vzťahu k spotrebiteľovi dopustil uplatnenia nekalej obchodnej praktiky využitím klamlivého konania vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je množstvo. Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ust. § 7 ods. 1 a ust. § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 15.05.2024 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo prevzaté účastníkom konania pri ukončení kontroly dňa 15.05.2024.

K priebehu a výsledku kontroly sa do Inšpekčného záznamu zo dňa 15.05.2024 vyjadril zodpovedný vedúci v prevádzkarni účastníka konania - p. M. K., ktorý bol osobne prítomný pri výkone kontroly, a ktorý uviedol, že zistené nedostatky, čo v najkratšom čase odstránia. Z uvedeného jedla chýbala omáčka, ktorá je na výber, ale povedali, že chcú bez omáčky preto uvedená váha nesedela.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči účastníkovi konania v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0015/06/2024 zo dňa 13.06.2024 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené prostredníctvom poštového doručovateľa dňa 17.06.2024.

Účastník konania využil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní a v stanovenej lehote dňa 25.06.2024 správnemu orgánu prostredníctvom poštového podniku vo forme listu doručil dňa 25.06.2024 Vyjadrenie k porušeniu zákona 33 ods. 2 zákona 71/1967 zb. (ďalej aj ako „vyjadrenie“). Vo vyjadrení zo dňa 21.06.2024 uvádza, že dňa 15.05.2024 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Banskobystrický kraj v Banskej Bystrici uskutočnená kontrola v prevádzkarni Rafaelo Pizzeria Dolná Ždaňa 147. Objednávka bola vykonaná telefonicky v celkovej hodnote 6,60 Eur. Doklad bol správne vydaný pri preberaní objednaného jedla. Objednané jedlo bolo Grilované kuracie prsia s ryžou, zeleninovou oblohou, výberom omáčky (syrová, šampiňónová). Objednávka jedla bola nahlásená bez omáčky. Inšpektori si jedlo vyzdvihli, preukázali sa dokladmi a žiadali jedlo prevážiť. Pri

kontrole zistili, že digitálny váha na prevádzke je 6 dní bez úradného overenia. Účastník konania chybu okamžite napravil a dal kontrolnú digitálnu váhu úradne overiť v Banskej Bystrici v Slovenskej Legálnej Metrológii.

Účastník konania si je vedomý chyby, ktorej sa dopustili tým, že nesprávne uvádzal hmotnosť a gramáž, čo ich, ako prevádzku veľmi mrzí. Ďalej uvádza, že nikdy, počas fungovania ich prevádzky, zákazníkov neklamali, nezavádzali a to, čo si spotrebitelia objednali, vždy dostali, niekedy aj vo väčších porciách. Mrzí ich nespokojnosť zákazníka o to viac, že za týmto účelom nepodnikajú a nikdy neuplatňovali nekalé obchodné praktiky využitím klamlivého konania.

V závere uvádza, že zistené nedostatky okamžite odstránili a do budúcnosti sa vyvarujú situáciám, ktoré by mohli ohroziť fungovanie ich prevádzky a dobrého mena.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním účastníka konania a následným vyjadrením účastníka konania správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ale tiež distribútorov obalov podľa § 5 zákona č. 302/2019 Z. z. o zálohovaní jednorazových obalov, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zákon č. 302/2019 Z. z. o zálohovaní jednorazových obalov, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 302/2019 Z. z. o zálohovaní jednorazových obalov majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchýliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade účastník konania v postavení predávajúceho a distribútora obalov zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie. 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. Rozhodujúcim 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 rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb 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.

Ani dodatočné odstránenie účastníkovi konania vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu účastníka konania nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 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. Ako už bolo spomenuté vyššie účastník konania za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase

kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný. V danom prípade bol skutkový stav spoľahlivo zistený, čo podporuje aj tá skutočnosť, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu, ktorý jednoznačne a priamo poukazoval na to, že účastník konania sa dopustil uplatnenia nekalej obchodnej praktiky využitím klamlivého konania vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je množstvo.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Správny orgán uvádza, že aktívny prístup účastníka konania spočívajúci v snahe o odstránenie kontrolou zistených nedostatkov do budúcnosti hodnotí pozitívne, a táto skutočnosť bude pri rozhodovaní o výške ukladanej pokuty zohľadnená v jeho prospech.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či distribútori obalov a predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu zákonných ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia, keď vykonanou kontrolou bolo zistené a dostatočne preukázané, že účastník konania sa vo vzťahu k spotrebiteľovi dopustil uplatnenia nekalej obchodnej praktiky využitím klamlivého konania vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je množstvo tak, ako je to uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

V zmysle ust. § 2 písm. p) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, obchodnou praktikou je konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.

V zmysle ust. § 2 písm. w) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, neprimeraným vplyvom je využívanie silnejšieho postavenia vo vzťahu k spotrebiteľovi, aby sa vyvinul nátlak aj bez použitia alebo hrozby použitia fyzickej sily spôsobom, ktorý významne obmedzuje schopnosť spotrebiteľa urobiť kvalifikované rozhodnutie.

V zmysle ust. § 2 písm. z) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, rozhodnutím o obchodnej transakcii je rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní práva zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.

V zmysle ust. § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v

spotrebiteľských zmluvách. V zmysle ust. § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

V zmysle ust. § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

V zmysle ust. § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte.

Vychádzajúc zo Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (ďalej len „Smernica o nekalých obchodných praktikách“) správny orgán poukazuje na čl. 2 písm. c) Smernice o nekalých obchodných praktikách, v zmysle ktorého produkt je akýkoľvek tovar alebo služba vrátane nehnuteľností, práva a záväzku.

V zmysle čl. 2 písm. d) Smernice o nekalých obchodných praktikách, obchodné praktiky podnikateľov voči spotrebiteľom sú akékoľvek konanie, opomenutie, spôsob správania alebo vyjadrenie, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu obchodníka, priamo spojené s podporou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľom.

Podľa čl. 2 písm. e) Smernice o nekalých obchodných praktikách, podstatné narušenie ekonomického správania spotrebiteľa je využitie obchodnej praktiky na značné narušenie schopnosti spotrebiteľa urobiť kvalifikované rozhodnutie, čo spôsobí, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Podľa čl. 2 písm. k) Smernice o nekalých obchodných praktikách, rozhodnutie o obchodnej transakcii je akékoľvek rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok produkt kúpi, vykoná zaň platbu vcelku alebo v častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať alebo uplatní zmluvné právo vo vzťahu k produktu bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.

Rovnako správny orgán dáva do pozornosti čl. 3 bod 1. Smernice o nekalých obchodných praktikách v zmysle ktorého táto smernica sa uplatňuje na nekalé obchodné praktiky podnikateľov voči spotrebiteľom tak, ako sú ustanovené v článku 5, pred, počas a po uskutočnení obchodnej transakcie vo vzťahu k produktu.

Vymedzenie obchodných praktík treba chápať v spojení s čl. 3, ktorý sa týka rozsahu pôsobnosti Smernice o nekalých obchodných praktikách. Obchodné praktiky sa vyskytujú teda už aj počas štádia marketingu a predaja alebo dodávky a zahŕňajú aj služby.

Správny orgán zdôrazňuje tú skutočnosť, že za nekalú obchodnú praktiku vo forme klamlivého konania je možné považovať aj takú praktiku, ktorá je vykonaná neúmyselne a ktorá je čo i už len spôsobilá zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej

transakcii, ktoré by inak neurobil. Správny orgán túto spôsobilosť obchodnej praktiky považuje za preukázanú.

Závažnosť porušenia povinnosti resp. zákazov správny orgán hodnotil v úzkej súvislosti a v nadväznosti na následky porušenia, kedy uplatnením nekalej obchodnej praktiky využitím klamlivého konania vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je množstvo v zmysle ust. § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ust. § 7 ods. 1 a ust. § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, bolo následkom protiprávneho stavu účastníka konania nedodržanie minimálneho štandardu ochrany spotrebiteľa vyplývajúceho z povinností predávajúceho podľa predmetných ustanovení. Nedodržaním týchto povinností účastník konania reálne obmedzil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľ má jednak právo na ochranu pred nekalými obchodnými praktikami poškodzujúcimi jeho ekonomické záujmy, a na strane druhej má predávajúci voči uvedenému právu spotrebiteľa zodpovedajúcu povinnosť zdržať sa využívania nekalých obchodných praktík, nakoľko tieto sú kogentným ustanovením § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa zakázané a to pred, počas a aj po vykonaní obchodnej transakcie. Je irelevantné, či sa tohto konania dopustil úmyselne, alebo nedbanlivostne.

Vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania účastníka konania správny orgán ďalej poukazuje na skutočnosť, 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.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri stanovení výšky sankcie zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Spôsob protiprávneho konania účastníka konania je použitie nekalej obchodnej praktiky využitím klamlivého konania vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je množstvo, a to konaním, resp. opomenutím konania, pričom správny orgán takéto prípady považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

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 v oblasti ochrany spotrebiteľa, 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.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, keď kontrolou bolo zistené porušenie ust. § 4 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tým, že v rámci prevádzkarne účastníka konania nebolo k dispozícii meradlo s platným úradným overením, ktorým by bolo možné overiť správnosť účtovaného množstva (hmotnosti) kontrolnej konzumácie výrobkov zakúpených do kontrolného nákupu tak, ako je to uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri stanovení výšky sankcie zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Závažnosť porušenia povinnosti správny orgán hodnotil v úzkej súvislosti a v nadväznosti na následky porušenia, kedy neumožnením overenia správnosti účtovaného množstva do

kontrolného nákupu zakúpeného výrobku z dôvodu nedisponovania úradne overeným meradlom zo strany účastníka konania, bolo následkom tohto protiprávneho stavu účastníka konania nedodržanie minimálneho štandardu ochrany spotrebiteľa vyplývajúceho z povinností predávajúceho podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Spôsob protiprávneho konania účastníka konania je neumožnenie overenia správnosti účtovaného množstva do kontrolného nákupu zakúpeného výrobku z dôvodu nedisponovania úradne overeným meradlom zo strany účastníka konania, a to konaním, resp. opomenutím konania, pričom správny orgán takéto prípady považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

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.

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. Neumožnenie prekontrolovania správnosti údajov o hmotnosti, miere alebo množstve so sebou nesie riziko, že táto nebude dodržaná a tak ani predávajúci a ani spotrebiteľ nemá istotu, aké množstvo toho-ktorého tovaru bolo do nákupu odpredané a teda nemá ani istotu, že nákup bol správne účtovaný. Pokiaľ dôjde k nedodržaniu miery, 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.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

Vykonanou kontrolou bolo zistené a spoľahlivo preukázané, že účastník konania si povinnosti resp. zákazy predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nesplnil, čím došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán takéto prípady konania, resp. opomenutia konania považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

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. 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, tento nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Zároveň nesmie predstavovať výlučne represiu. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba do budúcna vyvarovala akýchkoľvek ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, 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 v oblasti ochrany spotrebiteľa, 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 15.05.2024, vyjadrením zodpovedného vedúceho p. M. K., v prevádzkarni účastníka konania zaznamenaným v Inšpekčnom zázname zo dňa 15.05.2024, vyjadrením konateľky účastníka konania - p. S. K., a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur.

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, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení nedosahuje ani 0,5 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

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

Číslo: P/0018/06/2024 V Banskej Bystrici dňa 26.06.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 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 (ďalej len ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: PKQ s.r.o., IČO: 47 857 889, so sídlom Robotnícka 4, 974 01 Banská Bystrica (ďalej len ako „účastník konania“),

na základe kontroly dňa 04.01.2024 vykonanej v mieste prevádzkarne účastníka konania – **Čínsky obchod PKQ, Robotnícka 4, Banská Bystrica** (ďalej len ako „prevádzkareň“) za prítomnosti účastníka konania, vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. P 472/2023 zo dňa 23.11.2023,

pre porušenie povinnosti účastníka konania v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, t. j. osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet (ďalej len ako „predávajúci“) **podľa ust. § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa,** v zmysle ktorého predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, keď za účelom kontroly dodržiavania právnych predpisov a za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektormi inšpektorátu SOIBB v prevádzkarni účastníka konania uskutočnený kontrolný nákup v zmysle ust. § 5 ods. 7 písm. i) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa. Kontrolný nákup v celkovej hodnote 5,00 Eur pozostával z výrobku – *1 pár Pánske tenisky H&T, STYLE NO: 1058E-1792, veľkosť 38 á 5,00 €* (ďalej len ako „kontrolný nákup“). Kontrolný nákup bol inšpektormi inšpektorátu SOIBB zaplatený 1 bankovkou v nominálnej hodnote 5,- Eur. Účastník konania ku kontrolnému nákupu nevydal doklad o kúpe výrobku v žiadnej forme, pričom tento účastník konania nevydal ani dodatočne po preukázaní sa inšpektorov inšpektorátu SOIBB služobnými preukazmi,

pre porušenie povinnosti účastníka konania v postavení predávajúceho podľa § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci 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, keď inšpektormi inšpektorátu SOIBB následne vykonanou kontrolou prevádzkarne bolo zistené, že účastník konania v rámci prevádzkarne v čase kontroly žiadnym spôsobom neinformoval spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom,

pre porušenie povinnosti účastníka konania v postavení predávajúceho podľa § 15 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci a jeho zamestnanci v prevádzkarni, ktorí prichádzajú do styku so spotrebiteľom, musia mať označenie alebo odev, ktoré ich odlíši od spotrebiteľa, keď vykonanou kontrolou bolo ďalej zistené, že v čase kontroly zamestnankyňa účastníka konania p. J.L.M., ktorá prichádza do styku so spotrebiteľom, nebola označená, príp. ani odevom odlíšená od spotrebiteľa,

teda za porušenie povinností v zmysle ust. § 16 ods. 1, ust. § 10a ods. 1 písm. k) a ust. § 15 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, 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

p o k u t u

vo výške **700,- Eur** slovom **Sedemsto Eur,**

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

č.: SK5781800000007000065068 **VS – 00180624**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 04.01.2024 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: PKQ s.r.o., IČO: 47 857 889, so sídlom Robotnícka 4, 974 01 Banská Bystrica. Kontrola bola vykonaná v prevádzkarni účastníka konania – Čínsky obchod PKQ, Robotnícka 4, Banská Bystrica za prítomnosti účastníka konania – predavačky p. J.L.M.. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. P 472/2023 zo dňa 23.11.2023, v rámci ktorého spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie účastníka konania spočívajúce v nevydávaní dokladu o kúpe (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“).

Dňa 04.01.2024 bol za účelom kontroly dodržiavania právnych predpisov a za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektormi inšpektorátu SOIBB v prevádzkarni účastníka konania uskutočnený kontrolný nákup v zmysle ust. § 5 ods. 7 písm. i) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa. Kontrolný nákup v celkovej hodnote 5,00 Eur pozostával z výrobku – *1 pár Pánske tenisky H&T, STYLE NO: 1058E-1792, veľkosť 38 á 5,00 €* (ďalej len ako „kontrolný nákup“). Kontrolný nákup bol inšpektormi inšpektorátu SOIBB zaplatený 1 bankovkou v nominálnej hodnote 5,- Eur. Účastník konania ku kontrolnému nákupu nevydal doklad o kúpe výrobku v žiadnej forme, pričom tento účastník konania nevydal ani dodatočne po preukázaní sa inšpektorov inšpektorátu SOIBB služobnými preukazmi,

čím zo strany účastníka konania v postavení predávajúceho došlo k porušeniu ust. § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB následne vykonali aj kontrolu prevádzkarne, pričom kontrolou bolo zistené, že účastník konania v rámci prevádzkarne v čase kontroly žiadnym spôsobom neinformoval spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom,

čím zo strany účastníka konania v postavení predávajúceho došlo k porušeniu ust. § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou bolo ďalej zistené, že v čase kontroly zamestnankyňa účastníka konania p. J.L.M., ktorá prichádza do styku so spotrebiteľom, nebola označená, príp. ani odevom odlíšená od spotrebiteľa,

čím zo strany účastníka konania v postavení predávajúceho došlo k porušeniu ust. § 15 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 04.01.2024 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo prevzaté účastníkom konania pri ukončení kontroly dňa 04.01.2024.

K priebehu a výsledku kontroly sa do Inšpekčného záznamu zo dňa 04.01.2024 vyjadrila predavačka účastníka konania - p. J.L.M., ktorá bola osobne prítomná pri výkone kontroly, a ktorá uviedla, že súhlasí.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči účastníkovi konania v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0018/06/2024 zo dňa 13.06.2024 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 19.06.2024.

Vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyužil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, a teda sa pred vydaním tohto rozhodnutia nevyjadril k jeho podkladu, k spôsobu jeho zistenia a ani nenavrhol jeho doplnenie, podkladom pre vydanie tohto rozhodnutia bolo preukázané porušenie vo výroku presne špecifikovaných povinností účastníka konania v postavení predávajúceho, a o tom vypovedajúce listinné dôkazy tvoriace súčasť správneho spisu.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním účastníka konania správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchýliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade účastník konania v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie. 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. Rozhodujúcim je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

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 rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb 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.

Ani dodatočné odstránenie účastníka konania vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu účastníka konania nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 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. Ako už bolo spomenuté vyššie účastník konania za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný. V danom prípade bol skutkový stav spoľahlivo zistený, čo podporuje aj tá skutočnosť, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu, ktorý jednoznačne a priamo poukazoval na nevydávanie dokladu o kúpe výrobkov účastníkom konania, čo bolo následne vykonanou kontrolou aj potvrdené.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, keď kontrolou bolo zistené porušenie ust. § 16 ods. 1, ust. § 10a ods. 1 písm. k) a ust. § 15 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, keď účastník konania v postavení predávajúceho ku kontrolnému nákupu nevydal doklad o kúpe výrobku v žiadnej forme, účastník konania v rámci prevádzkarne v čase kontroly žiadnym spôsobom neinformoval spotrebiteľa o možnosti

obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom a zamestnankyňa účastníka konania p. J.L.M., ktorá prichádza do styku so spotrebiteľom, nebola označená, príp. ani odevom odlíšená od spotrebiteľa.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri stanovení výšky sankcie zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Závažnosť porušenia povinnosti správny orgán hodnotil v úzkej súvislosti a v nadväznosti na následky porušenia, kedy nevydaním dokladu o kúpe výrobku v žiadnej forme zo strany účastníka konania, neinformovaním spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov a neoznačenie, príp. ani odevom neodlíšenie predavačky účastníka konania od spotrebiteľa, bolo následkom protiprávneho stavu účastníka konania nedodržanie čo i len minimálneho štandardu ochrany spotrebiteľa vyplývajúceho z povinností predávajúceho podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania účastníka konania správny orgán ďalej poukazuje na skutočnosť, 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.

Spôsob protiprávneho konania účastníka konania je nevydanie dokladu o kúpe výrobku v žiadnej forme zo strany účastníka konania, neinformovaním spotrebiteľa o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov a neoznačenie, príp. ani odevom neodlíšenie predavačky účastníka konania od spotrebiteľa konaním, resp. opomenutím konania, pričom správny orgán takéto prípady považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

Podľa ustanovenia § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa je predávajúci 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 predávajúcemu 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 jeho práv, spravidla, nie však výlučne pri reklamácii, prípadne inom dôvode na dokazovanie nadobudnutia výrobku alebo služby.

Povinnosť predávajúceho spočívajúca vo vydaní dokladu o kúpe výrobku alebo poskytnutí služby v zmysle ust. § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa bezprostredne nadväzuje na zabezpečenie ochrany spotrebiteľa pri následnom uplatnení jeho práva zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Uvedené zákonné ustanovenie zároveň ukladá predávajúcemu povinnosť v doklade o kúpe alebo o poskytnutí služby uviesť taxatívne určené údaje, ktoré vypovedajú o obsahu záväzkového vzťahu a zároveň zabezpečujú spotrebiteľovi dôkaznú istotu nielen pre prípad uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby, ale aj pre prípad následného súdneho sporu.

Doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby je relevantným dokladom, ktorý má význam pri uplatňovaní práv spotrebiteľom, spravidla práv zo zodpovednosti za vady výrobku 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 jeho práv.

Doklad o kúpe alebo o poskytnutí služby je pre spotrebiteľa nevyhnutný pre následnú kontrolu správnosti účtovania cien zakúpeného tovaru alebo poskytnutej služby a jej prípadnú reklamáciu, ale najmä pri uplatnení ďalších práv spotrebiteľom. Doklad o kúpe alebo o poskytnutí služby je základný dokument, ktorý predávajúci vyžaduje pri uplatňovaní práv od spotrebiteľa a slúži ako dôkaz, že konkrétny reklamovaný tovar alebo služba boli zakúpené u predávajúceho a kedy sa tak stalo. Uvedené má význam najmä, nie však výlučne v prípade, že si spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu.

Podľa ustanovenia § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je predávajúci 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.

Podľa ustanovenia § 15 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa predávajúci a jeho zamestnanci v prevádzkarni, ktorí prichádzajú do styku so spotrebiteľom, musia mať označenie alebo odev, ktoré ich odlíši od spotrebiteľa; táto povinnosť sa nevzťahuje na predaj na trhových miestach.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

Vykonanou kontrolou bolo zistené a spoľahlivo preukázané, že účastník konania si povinnosti resp. zákazy predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nesplnil, čím došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán takéto prípady konania, resp. opomenutia konania považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

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. 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom** ak ide o finančný postih, tento nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Zároveň nesmie predstavovať výlučne represiu. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba do budúcna vyvarovala akýchkoľvek ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, 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 v oblasti ochrany spotrebiteľa, 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 04.01.2024, vyjadrením predavačky v prevádzkarni účastníka konania - p. J.L.M. zaznamenaným v Inšpekčnom zázname zo dňa 04.01.2024, ako aj ďalšími skutočnosťami majúcimi vplyv vo vzťahu k meritu veci a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur.

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, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 1,05 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

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

Číslo: D/0022/06/2024 V Banskej Bystrici dňa 25.07.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej len „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej aj ako „zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: MIZA shop s.r.o., IČO: 51 170 752, so sídlom Košická cesta 1935, 979 01 Rimavská Sobota (ďalej aj ako „účastník konania“), ktorý je prevádzkovateľom internetového obchodu www.potahy.sk,

na základe kontroly vykonanej v dňoch 17.04.2024 – 14.05.2024 vykonanej v mieste sídla účastníka konania za prítomnosti účastníka konania – zamestnankyne p. Ing. I. Z., na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 215/2024 zo dňa 02.04.2024,

pre porušenie povinnosti účastníka konania v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, t. j. osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet (ďalej len ako „predávajúci“) **podľa ust. § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa,** v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď pri prešetrení spotrebiteľského podnetu, bolo vykonanou kontrolou zistené, že spotrebiteľ si u účastníka konania dňa 10.02.2024 telefonicky objednal výrobok – 1ks Autopoťah Hyundai i20 á 224,99 Eur s DPH a spolu s dopravnými nákladmi vo výške 14,99 Eur s DPH účastníkovi konania pri prevzatí tovaru na dobierku celkovo uhradil sumu vo výške 239,98 Eur, o čom bol spotrebiteľovi riadne vydaný doklad - Faktúra č. 1120240168 s dátumom vyhotovenia 13.02.2024. Dňa 20.02.2024 si spotrebiteľ prostredníctvom poštového podniku (zaslaním vyplneného formuláru na odstúpenie od zmluvy na adresu sídla účastníka konania) vo vzťahu k predmetnému výrobku u účastníka konania uplatnil jeho zákonné právo na

odstúpenie od zmluvy, pričom žiadal o vrátenie všetkých platieb, ktoré od neho účastník konania v súvislosti s daným výrobkom prijal, a to bezhotovostným prevodom na ním uvedené číslo bankového účtu. Spotrebiteľ zároveň predmetný výrobok zaslal účastníkovi konania späť, a tento ho prevzal dňa 21.02.2024. Účastník konania spotrebiteľovi ním uhradené platby, ktoré od neho prijal v súvislosti s predmetným výrobkom, vrátane dopravných nákladov vrátil až dňa 30.04.2024,

u k l a d á

na základe správnej úvahy účastníkovi konania podľa ust. § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov

p o k u t u

vo výške **300,- Eur** slovom **Tristo Eur,**

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

č.: SK5781800000007000065068 **VS – 00220624**

O d ô v o d n e n i e

V dňoch 17.04.2024 – 14.05.2024 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: MIZA shop s.r.o., IČO: 51 170 752, so sídlom Košická cesta 1935, 979 01 Rimavská Sobota, ktorá je prevádzkovateľom internetového obchodu www.potahy.sk. Kontrola bola vykonaná v sídle spoločnosti účastníka konania za prítomnosti účastníka konania - zamestnankyne p. Ing. I. Z..

Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 215/2024 zo dňa 02.04.2024, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie účastníka konania vo vzťahu k jeho postupu v prípade uplatnenia zákonného práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania porušil svoju povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď pri šetrení spotrebiteľského podnetu č. 215/2024 bolo kontrolou zistené, že si spotrebiteľ u účastníka konania dňa 10.02.2024 telefonicky objednal výrobok – 1ks *Autopoťah Hyundai i20* á 224,99 Eur s DPH a spolu s dopravnými nákladmi vo výške 14,99 Eur s DPH účastníkovi konania pri prevzatí tovaru na dobierku celkovo uhradil sumu vo výške 239,98 Eur, o čom bol spotrebiteľovi riadne vydaný doklad - Faktúra č. 1120240168 s dátumom vyhotovenia 13.02.2024. Dňa 20.02.2024 si spotrebiteľ prostredníctvom poštového podniku (zaslaním vyplneného formuláru na odstúpenie od zmluvy na adresu sídla účastníka konania) vo vzťahu k predmetnému výrobku u účastníka konania uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy, pričom žiadal o vrátenie všetkých platieb, ktoré od neho účastník konania v súvislosti s daným výrobkom prijal, a to bezhotovostným prevodom na ním uvedené číslo bankového účtu. Spotrebiteľ zároveň predmetný výrobok zaslal účastníkovi konania späť, a tento ho prevzal dňa 21.02.2024.

Účastník konania spotrebiteľovi ním uhradené platby, ktoré od neho prijal v súvislosti s predmetným výrobkom, vrátane dopravných nákladov vrátil až dňa 30.04.2024.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu ust. § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ochrane spotrebiteľa.

Zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 17.04.2024 a v Inšpekčnom zázname o pokračovaní a ukončení kontroly zo dňa 14.05.2024. Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu zo dňa 17.04.2024 bolo prevzaté účastníkom konania pri prerušení kontroly dňa 17.04.2024. Inšpekčný záznam o pokračovaní a ukončení kontroly zo dňa 14.05.2024 bol účastníkom konania prevzatý pri ukončení kontroly dňa 14.05.2024.

K priebehu a výsledku kontroly sa do Inšpekčného záznamu o pokračovaní a ukončení kontroly zo dňa 14.05.2024 vyjadrila poverená administratívna pracovníčka - p. A. E., ktorá bola prítomná a uviedla, že Inšpekčný záznam odovzdá p. Z..

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči účastníkovi konania v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. D/0022/06/2024 zo dňa 13.06.2024 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania zaslané prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 13.06.2024. Vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania Oznámenie o začatí správneho konania neprevzal v zákonnej 15 - dňovej úložnej lehote, sa toto v súlade s § 32 ods. 5 písm. b) zákona č. 305/2013 Z. z. o e-Governmente považuje za doručené dňom 29.06.2024.

Vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyužil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, a teda sa pred vydaním tohto rozhodnutia nevyjadril k jeho podkladu, k spôsobu jeho zistenia a ani nenavrhol jeho doplnenie, podkladom pre vydanie tohto rozhodnutia bolo preukázané porušenie vo výroku presne špecifikovaných povinností účastníka konania v postavení predávajúceho a prevádzkovateľa elektronického obchodu v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním účastníka konania správny orgán uvádza, že povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho a prevádzkovateľa elektronického obchodu je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, teda sa od nich nemožno odchýliť a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. Účastník konania ako predávajúci a prevádzkovateľ elektronického obchodu zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie 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 rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb 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.

Ani dodatočné odstránenie účastníkovi konania vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu účastníka konania nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov (dodatočným vrátením prijatej platby spotrebiteľovi), resp. prijatím nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 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. Ako už bolo spomenuté vyššie účastník konania za zistené porušenie zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie ho zodpovednosti za protiprávny skutkový stav, ktorý bol zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

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 výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci a prevádzkovatelia elektronických obchodov dodržiavajú povinnosti a zákazy vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Správny orgán ustálil, že za zistené protiprávne konanie, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Okrem vyššie uvedeného, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav. Ako dôkaz slúžia Inšpekčné záznamy z vykonanej kontroly.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania, ako aj a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy v rámci kontroly preukázaným protiprávnym konaním účastníka konania.

V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania účastníka konania uvádza, že nedodržanie vyššie uvedenej zákonnej lehoty na vrátenie finančných prostriedkov spôsobuje stav, kedy

spotrebiteľ síce svojím právom v zmysle cit. zákona disponuje, avšak v dôsledku konania, resp. v tomto prípade opomenutím konania účastníka konania sa toto stáva právom relatívnym, ktoré je spotrebiteľ nútený si vymáhať, či už prostredníctvom správnych orgánov na úseku ochrany spotrebiteľa, orgánov alternatívneho riešenia sporu, alebo v hraničných situáciách na všeobecnom súde. Uvedeným konaním teda spotrebiteľovi pri uplatňovaní svojich práv, ktoré sú mu garantované zákonom, a ktoré majú nastupovať automaticky, vznikajú zbytočné, či už ekonomické alebo administratívne výdavky. V prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“ vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci a prevádzkovateľ elektronického obchodu ako odborník či profesionál, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Vo vzťahu k rozsahu a miere hroziacej a spôsobenej ujmy, ako aj k spôsobu a následkom protiprávneho konania účastníka konania, správny orgán uvádza, že účastník konania porušením svojej zákonnej povinnosti, t.j. 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, nedodržal minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vo vzťahu k času trvania protiprávneho stavu správny orgán uvádza, že spotrebiteľ v rámci spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. 215/2024 si vo vzťahu k predmetnému výrobku u účastníka konania uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a to prostredníctvom poštového podniku (zaslaním vyplneného formulára na odstúpenie od zmluvy na adresu sídla účastníka konania) dňa 20.02.2024. Účastník konania, spotrebiteľovi ním uhradené platby, ktoré od neho prijal v súvislosti s predmetným výrobkom, vrátane dopravných nákladov preukázateľne vrátil až dňa 30.04.2024.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli za použitia kritérií v zmysle ust. § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri určovaní výšky pokuty správnym orgánom okrem vyššie uvedeného zohľadnené, bolo porušenie práv spotrebiteľa, porušenie ust. zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a skutočnosť, že porušením vyššie uvedených povinností účastníka konania nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si účastník konania ako predávajúci a prevádzkovateľ elektronického obchodu nesplnil povinnosti vyplývajúce mu z kogentných ustanovení cit. zákona.

Správny orgán považuje prípady konania, resp. opomenutia konania, kedy spotrebiteľovi po uplatnení jeho zákonom garantovaného práva na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nie sú v stanovenej lehote vrátené peňažné prostriedky, na ktoré má právo, za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadal aj na skutočnosť, že v danom prípade ide zo strany účastníka konania o porušenie ust. § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, keď v rámci správneho konania bolo bez akýchkoľvek pochybností preukázané, že tento nedodržal svoju zákonnú povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho 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 v dvoch osobitných prípadoch. Správny orgán však zároveň uvádza, že pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania svoju povinnosť dodatočne preukázateľne splnil, čo správny orgán hodnotí pozitívne.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán môže v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa uložiť. 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 prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, tento nemôže byť vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom neprimerane mierny, a 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 do budúcna vyvarovala ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, 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.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname zo dňa 17.04.2024 a v Inšpekčnom zázname o pokračovaní a ukončení kontroly zo dňa 14.05.2024, následne pristúpil k uloženiu pokuty, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

V tomto prípade je nutné aby správny orgán poukázal na skutočnosť, že v zmysle ustanovenia § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“), ustanovenia tohto zákona sa použijú na zmluvu uzavretú po 30. júni 2024. Vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. V zmysle ustanovenia § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.

Z ustanovenia § 15 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v prípade zistenia porušenia povinností predávajúceho v zmysle ust. § 9 ods. 1 cit. zákona, vyplýva správnemu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty, pričom v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) cit. zákona môže účastníkovi konania uložiť pokutu v rozsahu od 300,- Eur do výšky 16.500,- Eur.

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. Uložená pokuta predstavuje približne 1,82 % najvyššej sadzby. 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. Od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby, očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

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

Číslo: D/0023/06/2024 V Banskej Bystrici dňa 26.07.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej len „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej aj ako „zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: MIZA shop s.r.o., IČO: 51 170 752, so sídlom Košická cesta 1935, 979 01 Rimavská Sobota (ďalej aj ako „účastník konania“), ktorý je prevádzkovateľom internetového obchodu www.potahy.sk,

na základe kontroly zo dňa 21.03.2024 vykonanej v mieste sídla inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti účastníka konania, na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 486/2023 zo dňa 06.12.2023,

pre porušenie povinnosti účastníka konania v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, t. j. osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet (ďalej len ako „predávajúci“) **podľa ust. § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa,** v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď pri šetrení spotrebiteľského podnetu č. 486/2023 bolo vykonanou kontrolou zistené, že si spotrebiteľ u účastníka konania dňa 03.11.2023 z internetového obchodu objednal výrobok – 1ks Autopoťah Suzuki Jimny predné á 139,99 Eur s DPH a spolu s dopravnými nákladmi vo výške 14,99 Eur s DPH účastníkovi konania pri prevzatí tovaru na dobierku celkovo uhradil sumu vo výške 154,98 Eur, o čom bol spotrebiteľovi riadne vydaný doklad - Faktúra č. DT20240020 s dátumom vyhotovenia 05.03.2024. Dňa 06.11.2023 si spotrebiteľ prostredníctvom poštového podniku (zaslaním vyplneného formuláru na odstúpenie od

zmluvy na adresu sídla účastníkovi konania) vo vzťahu k predmetnému výrobku u účastníka konania uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy, pričom žiadal o vrátenie všetkých platieb, ktoré od neho účastník konania v súvislosti s daným výrobkom prijal, a to bezhotovostným prevodom na ním uvedené číslo bankového účtu. Spotrebiteľ zároveň predmetný výrobok zaslal účastníkovi konania späť, a tento ho prevzal dňa 08.11.2023. Účastník konania spotrebiteľovi ním uhradené platby, ktoré od neho prijal v súvislosti s predmetným výrobkom, vrátane dopravných nákladov vrátil až dňa 11.03.2024;

u k l a d á

na základe správnej úvahy účastníkovi konania podľa ust. § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške **300,- Eur** slovom **Tristo Eur,**

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

č.: SK5781800000007000065068 **VS – 00230624**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.03.2024 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: MIZA shop s.r.o., IČO: 51 170 752, so sídlom Košická cesta 1935, 979 01 Rimavská Sobota, ktorá je prevádzkovateľom internetového obchodu www.potahy.sk. Kontrola bola vykonaná v sídle inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti účastníkovi konania.

Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 486/2023 zo dňa 06.12.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie účastníkovi konania vo vzťahu k jeho postupu v prípade uplatnenia zákonného práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania porušil svoju povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď pri šetrení spotrebiteľského podnetu č. 486/2023 bolo kontrolou zistené, že si spotrebiteľ u účastníkovi konania dňa 03.11.2023 z internetového obchodu objednal výrobok – 1ks *Autopoťah Suzuki Jimny predné* á 139,99 Eur s DPH a spolu s dopravnými nákladmi vo výške 14,99 Eur s DPH účastníkovi konania pri prevzatí tovaru na dobierku celkovo uhradil sumu vo výške 154,98 Eur, o čom bol spotrebiteľovi riadne vydaný doklad - Faktúra č. DT20240020 s dátumom vyhotovenia 05.03.2024. Dňa 06.11.2023 si spotrebiteľ prostredníctvom poštového podniku (zaslaním vyplneného formuláru na odstúpenie od zmluvy na adresu sídla účastníkovi konania) vo vzťahu k predmetnému výrobku u účastníkovi konania uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy, pričom žiadal o vrátenie všetkých platieb, ktoré od neho účastník konania v súvislosti s daným výrobkom prijal, a to bezhotovostným prevodom na ním uvedené číslo bankového účtu. Spotrebiteľ zároveň predmetný výrobok zaslal účastníkovi konania späť, a tento ho prevzal dňa 08.11.2023.

Účastník konania spotrebiteľovi ním uhradené platby, ktoré od neho prijal v súvislosti s predmetným výrobkom, vrátane dopravných nákladov vrátil až dňa 11.03.2024.

Na základe Žiadosti o zaslanie dokladov č. 03577/06/2023 zo dňa 20.12.2023, Žiadosti o zaslanie dokladov (2) č. 099/06/2024 zo dňa 09.01.2024, Žiadosti o zaslanie dokladov (3) č. 0304/06/2024 zo dňa 31.01.2024 a Žiadosti o zaslanie dokladov (4) č. 0615/06/2024 zo dňa 01.03.2024 týkajúcich sa prešetrenia podnetu spotrebiteľa, bolo účastníkom konania prostredníctvom mailu dňa 11.03.2023 zaslané vyjadrenie, v ktorom účastník konania uviedol, že záväzná objednávka od pána T. P. bola prijatá 03.11.2023 na autopoťah Suzuki Jimny /predné diely/. Zákazníkovi poslali tovar na dobierku dňa 03.11.2023. Dňa 08.11.2023 obdržali odstúpenie od kúpnej zmluvy Slovenskou poštou /pč. DA 173258677SK/, ktorú v ten istý deň aj zaevidovali. Suma bola zákazníkovi vrátená dňa 11.03.2024. Prílohu vyjadrenia bola 1. Objednávka, 2. Faktúra p. P., 3. Evidencia vrátených balíkov p. P, 4. Odstúpenie, 5. Dobropis, 6. Doklad o vrátení.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ochrane spotrebiteľa.

Zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 21.03.2024. Inšpekčný záznam zo dňa 21.03.2024 bol účastníkovi konania zaslaný dňa 25.03.2024 prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – www.slovensko.sk. Vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania Inšpekčný záznam zo dňa 21.03.2024 neprevzal v zákonnej 15 - dňovej úložnej lehote, sa tento v súlade s § 32 ods. 5 písm. b) zákona č. 305/2013 Z. z. o e-Governmente považuje za doručený dňom 10.04.2024.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči účastníkovi konania v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. D/0023/06/2024 zo dňa 13.06.2024 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania zaslané prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 13.06.2024. Vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania Oznámenie o začatí správneho konania neprevzal v zákonnej 15 - dňovej úložnej lehote, sa toto v súlade s § 32 ods. 5 písm. b) zákona č. 305/2013 Z. z. o e-Governmente považuje za doručený dňom 29.06.2024.

Vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyužil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, a teda sa pred vydaním tohto rozhodnutia nevyjadril k jeho podkladu, k spôsobu jeho zistenia a ani nenavrhol jeho doplnenie, podkladom pre vydanie tohto rozhodnutia bolo preukázané porušenie vo výroku presne špecifikovaných povinností účastníka konania v postavení predávajúceho a prevádzkovateľa elektronického obchodu v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním účastníka konania správny orgán uvádza, že povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho a prevádzkovateľa elektronického obchodu je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, teda sa od nich nemožno odchýliť a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. Účastník konania ako predávajúci a prevádzkovateľ elektronického obchodu zodpovedá za ich nedodržanie , resp. za ich porušenie 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 rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb 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.

Ani dodatočné odstránenie účastníkovi konania vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu účastníka konania nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov (dodatočným vrátením prijatej platby spotrebiteľovi), resp. prijatím nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 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. Ako už bolo spomenuté vyššie účastník konania za zistené porušenie zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie ho zodpovednosti za protiprávny skutkový stav, ktorý bol zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

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 výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci a prevádzkovatelia elektronických obchodov dodržiavajú povinnosti a zákazy vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov.

Inšpektorát SOIBB 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 ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Správny orgán ustálil, že za zistené protiprávne konanie, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Okrem vyššie uvedeného, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav. Ako dôkaz slúžia Inšpekčné záznamy z vykonanej kontroly.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho

konania, ako aj a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy v rámci kontroly preukázaným protiprávnym konaním účastníka konania.

V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania účastníka konania uvádza, že nedodržanie vyššie uvedenej zákonnej lehoty na vrátenie finančných prostriedkov spôsobuje stav, kedy spotrebiteľ síce svojím právom v zmysle cit. zákona disponuje, avšak v dôsledku konania, resp. v tomto prípade opomenutím konania účastníka konania sa toto stáva právom relatívnym, ktoré je spotrebiteľ nútený si vymáhať, či už prostredníctvom správnych orgánov na úseku ochrany spotrebiteľa, orgánov alternatívneho riešenia sporu, alebo v hraničných situáciách na všeobecnom súde. Uvedeným konaním teda spotrebiteľovi pri uplatňovaní svojich práv, ktoré sú mu garantované zákonom, a ktoré majú nastupovať automaticky, vznikajú zbytočné, či už ekonomické alebo administratívne výdavky. V prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“ vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci a prevádzkovateľ elektronického obchodu ako odborník či profesionál, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Vo vzťahu k rozsahu a miere hroziacej a spôsobenej ujmy, ako aj k spôsobu a následkom protiprávneho konania účastníka konania, správny orgán uvádza, že účastník konania porušením svojej zákonnej povinnosti, t.j. 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, nedodržal minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vo vzťahu k času trvania protiprávneho stavu správny orgán uvádza, že spotrebiteľ v rámci spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. 486/2023 zo dňa 06.12.2023, si vo vzťahu k predmetnej objednávke u účastníka konania uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a to prostredníctvom poštového podniku (zaslaním vyplneného formuláru na odstúpenie od zmluvy na adresu sídla účastníka konania) dňa 06.11.2023. Účastník konania, spotrebiteľovi ním uhradené platby, ktoré od neho prijal v súvislosti s predmetným výrobkom, vrátane dopravných nákladov preukázateľne vrátil až dňa 11.03.2024 .

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli za použitia kritérií v zmysle ust. § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri určovaní výšky pokuty správnym orgánom okrem vyššie uvedeného zohľadnené, bolo porušenie práv spotrebiteľa, porušenie ust. zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a skutočnosť, že porušením vyššie uvedených povinností účastníka konania nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si účastník konania ako predávajúci a prevádzkovateľ elektronického obchodu nesplnil povinnosti vyplývajúce mu z kogentných ustanovení cit. zákona.

Správny orgán považuje prípady konania, resp. opomenutia konania, kedy spotrebiteľovi po uplatnení jeho zákonom garantovaného práva na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nie sú v stanovenej lehote vrátené peňažné prostriedky, na ktoré má právo, za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadal aj na skutočnosť, že v danom prípade ide zo strany účastníka konania o porušenie ust. § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, keď v rámci správneho konania bolo bez akýchkoľvek pochybností preukázané, že tento nedodržal svoju zákonnú povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho 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 v dvoch osobitných prípadoch. Správny orgán však zároveň uvádza, že pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania svoju povinnosť dodatočne preukázateľne v rámci predmetného spotrebiteľského podnetu splnil, čo správny orgán hodnotí pozitívne.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán môže v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa uložiť. 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 prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, tento nemôže byť vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom neprimerane mierny, a 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 do budúcna vyvarovala ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, 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.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname zo dňa 21.03.2024, následne pristúpil k uloženiu pokuty, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

V tomto prípade je nutné aby správny orgán poukázal na skutočnosť, že v zmysle ustanovenia § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“), ustanovenia tohto zákona sa použijú na zmluvu uzavretú po 30. júni 2024. Vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. V zmysle ustanovenia § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.

Z ustanovenia § 15 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v prípade zistenia porušenia povinností predávajúceho v zmysle ust. § 9 ods. 1 cit. zákona, vyplýva správnemu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty, pričom v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) cit. zákona môže účastníkovi konania uložiť pokutu v rozsahu od 300,- Eur do výšky 16.500,- Eur.

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. Uložená pokuta predstavuje približne 1,82 % najvyššej sadzby. 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. Od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby, očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

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

Číslo: P/0027/06/2024 Banskej Bystrici dňa 15.07.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f), § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej len „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“) a v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: Bytové družstvo Hron, Čsl. Armády 8, 974 01 Banská Bystrica, IČO: 00 634 280 (ďalej aj ako „účastník konania“), ktorý v čase kontroly, na základe zmluvy o výkone správy zo dňa 29.09.2016, vykonával správu bytového domu nachádzajúceho sa na ulici ČSA č. 2 až 18, súpisné č. 380, Banská Bystrica, katastrálne územie Banská Bystrica, zapísaného na liste vlastníctva č. 4304 vedeného Katastrálnym odborom Okresného úradu v Banskej Bystrici pre okres Banská Bystrica, obec Banská Bystrica, katastrálne územie Banská Bystrica (ďalej aj ako „bytový dom“),

na základe kontroly kontrolovaného subjektu vykonanej v dňoch 21.11.2023 až 26.04.2024, pričom v sídle inšpektorátu SOIBB bola kontrola vykonaná v dňoch 23.11.2024 až 25.04.2024 a v sídle kontrolovaného subjektu bola kontrola vykonaná v dňoch 21.11.2023 a 26.04.2024),

pre porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, keď kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt nepredložil na požiadanie orgánu dozoru evidenciu reklamácií na nazretie, nakoľko kontrolovaný subjekt evidenciu reklamácií nevedie,

pre porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorého je predávajúci povinný po určení spôsobu vybavenia reklamácie reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr; avšak vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou bolo zistené, že reklamácia spotrebiteľov Ing. B. a Z.Č. zameraná na vyúčtovanie nákladov za služby spojené s užívaním bytu, uplatnená dňa 10.04.2023, nebola vybavená do dňa podania podnetu zo dňa 28.06.2023, teda nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní,

pre porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ust. § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorého

predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3, v tomto prípade právo na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa, keď kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt ako správca nedodržal povinnosť riadiť sa rozhodnutím vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome o výbere dodávateľa v prípadoch, v ktorých nešlo o zabezpečenie odborných prehliadok a skúšok technického zariadenia ktoré je správca povinný vykonávať pri správe domu, keď kontrolovaný subjekt predložil 3 cenové ponuky na *Obnovu hydroizolácie strechy, sekcia „C“ od parku*, a to:

1. Michal K. – izolácie a stavby, Banícka 342, Malachov,
2. LAMPER, s.r.o., Tatranská 6, Banská Bystrica,
3. EKOIZOL s.r.o., Majerská cesta, Banská Bystrica,

pričom cenové ponuky podľa zápisnice zo dňa 02.08.2022 vyhodnotilo predstavenstvo Bytového družstva Hron, cenové ponuky neboli prejednané na schôdzi vlastníkov a teda vlastníci bytov a nebytových priestorov v bytovom dome nemali možnosť sa k ponukám vyjadriť a hlasovať o najvhodnejšej ponuke tak, ako je ustanovené v § 8b ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov,

pre porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. h) v nadväznosti na ust. § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorého je predávajúci povinný zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie a v bežnej kvalite, keď kontrolou bolo zistené, že:

- kontrolovaný subjekt v rozpore s § 8b ods. 1 písm. f) zákona č. 182/1993 Z. z. zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov nezvolal v roku 2021 schôdzu vlastníkov bytov a nebytových priestorov,

- kontrolovaný subjekt zvolal schôdzu vlastníkov bytov a nebytových priestorov na deň 30.08.2022, ktorú podľa zápisnice otvorila a viedla zástupkyňa správcu, ktorá, s odvolaním sa na čl. IV. bod 3 Zmluvy konštatovala, že schôdza je uznášania schopná, ak sú prítomní vlastníci bytov a NP v dome, ktorí majú aspoň 2/3 hlasov všetkých vlastníkov bytov a NP v dome... a vzhľadom na účasť vyhodnotila schôdzu za neuznášania schopnú, nakoľko zo 72 vlastníkov bolo prítomných 43, avšak uvedený čl. zmluvy je v rozpore s § 14b ods. 4 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov, podľa ktorého o veciach, ktoré nie sú upravené v odsekoch 1 až 3, je na prijatie rozhodnutia potrebná nadpolovičná väčšina hlasov vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome, ktorí sú prítomní na schôdzi vlastníkov alebo sa zúčastnili písomného hlasovania. Podľa predloženej zápisnice a podľa programu schôdze sa malo hlasovať o bode 1 programu - *rozšírení opravy strechy bytového domu nad vchodmi na ul. ČSA 8 – 18 z dôvodu havarijného stavu*. Na uvedený bod schôdze sa vzťahuje práve predmetné ustanovenie zákona. Na základe uvedených skutočností bolo na schôdzi dohodnuté, že predmetný bod bude súčasťou písomného hlasovania. Kontrolou bolo ďalej zistené, že zápisnica zo schôdze vlastníkov bytov a NP nebola podpísaná overovateľmi,

pre porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ust. § 7 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt využil vo svojej činnosti nekalú obchodnú praktiku, nakoľko ním využitá obchodná praktika bola

v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, a mohla podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, keď:

- kontrolovaný subjekt za roky 2021 a 2022 nepredložil vlastníkom správu o svojej činnosti za predchádzajúci rok týkajúcu sa domu, vyúčtovanie použitia fondu prevádzky, údržby a opráv a úhrad za plnenia, v súlade s § 8b ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov a s čl. IX ods. 8 Zmluvy, podľa ktorého je správca povinný najneskôr do 31.mája nasledujúceho roka predložiť vlastníkom bytov a nebytových priestorov správu o svojej činnosti za predchádzajúci rok, najmä o finančnom hospodárení, o stave spoločných častí domu a spoločných zariadení domu, plán údržby prevádzky a opráv na nasledujúce obdobie,

- kontrolovaný subjekt za rok 2021 vyúčtoval Ing. B. a Z.Č. 180,- € a za rok 2022 rovnako po 180,- €, avšak v rozpore s § 8a ods. 4 zákona č. 182/1993 Z. z. zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov t.j. neoprávnene vzhľadom k tomu, že za roky 2021 a 2022 nepredložil vlastníkom správu podľa § 8a) ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov,

teda za porušenie povinností ustanovených v ust. § 4 ods. 1 písm. h) v nadväznosti na ust. § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ust. § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ust. § 7 ods. 2 písm. a), § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**)**, 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 – 00270624

O d ô v o d n e n i e

V dňoch 21.11.2023 až 26.04.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v subjekte Bytové družstvo Hron, Čsl. Armády 8, 974 01 Banská Bystrica (ďalej len ako „kontrolovaný subjekt“). Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 308/2023 (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“). Spotrebiteľský podnet sa týkal bytového domu nachádzajúceho sa na ulici ČSA č. 2 až 18, súpisné č. 380, Banská Bystrica, katastrálne územie Banská Bystrica, zapísaného na liste vlastníctva č. 4304 vedeného Katastrálnym odborom Okresného úradu v Banskej Bystrici pre okres Banská Bystrica, obec Banská Bystrica, katastrálne územie Banská Bystrica (ďalej aj ako „bytový dom“), v ktorom kontrolovaný subjekt v čase kontroly vykonával správu na základe zmluvy o výkone správy zo dňa 29.09.2016. Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 26.04.2024.

Kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt nepredložil na požiadanie orgánu dozoru evidenciu reklamácií na nazretie, nakoľko kontrolovaný subjekt evidenciu reklamácií nevedie, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Kontrolou bolo kontrolou zistené, že reklamácia spotrebiteľov Ing. B. a Z.Č. zameraná na vyúčtovanie nákladov za služby spojené s užívaním bytu, uplatnená dňa 10.04.2023, nebola vybavená do dňa podania podnetu zo dňa 28.06.2023, teda nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní, čím 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.

Kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt porušil zákaz upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v tomto prípade právo na ochrane ekonomických záujmov spotrebiteľa, keď kontrolovaný subjekt ako správca nedodržal povinnosť riadiť sa rozhodnutím vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome o výbere dodávateľa v prípadoch, v ktorých nešlo o zabezpečenie odborných prehliadok a skúšok technického zariadenia ktoré je správca povinný vykonávať pri správe domu, keď kontrolovaný subjekt predložil 3 cenové ponuky na *Obnovu hydroizolácie strechy, sekcia „C“ od parku*, a to:

4. Michal K.– izolácie a stavby, Banícka 342, Malachov,
5. LAMPER, s.r.o., Tatranská 6, Banská Bystrica,
6. EKOIZOL s.r.o., Majerská cesta, Banská Bystrica,

pričom cenové ponuky podľa zápisnice zo dňa 02.08.2022 vyhodnotilo predstavenstvo Bytového družstva Hron, cenové ponuky neboli prejednané na schôdzi vlastníkov a teda vlastníci bytov a nebytových priestorov v bytovom dome nemali možnosť sa k ponukám vyjadriť a hlasovať o najvhodnejšej ponuke tak, ako je ustanovené v § 8b ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov, čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu ust. § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ust. § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt nedodržal povinnosť zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, keď:

- kontrolovaný subjekt v rozpore s § 8b ods. 1 písm. f) zákona č. 182/1993 Z. z. zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov nezvolal v roku 2021 schôdzu vlastníkov bytov a nebytových priestorov,

- kontrolovaný subjekt zvolal schôdzu vlastníkov bytov a nebytových priestorov na deň 30.08.2022, ktorú podľa zápisnice otvorila a viedla zástupkyňa správcu, ktorá, s odvolaním sa na čl. IV. bod 3 Zmluvy konštatovala, že schôdza je uznášania schopná, ak sú prítomní vlastníci bytov a NP v dome, ktorí majú aspoň 2/3 hlasov všetkých vlastníkov bytov a NP v dome... a vzhľadom na účasť vyhodnotila schôdzu za neuznášania schopnú, nakoľko zo 72 vlastníkov bolo prítomných 43, avšak uvedený čl. zmluvy je v rozpore s § 14b ods. 4 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov, podľa ktorého o veciach, ktoré nie sú upravené v odsekoch 1 až 3, je na prijatie rozhodnutia potrebná nadpolovičná väčšina hlasov vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome, ktorí sú prítomní na schôdzi vlastníkov alebo sa zúčastnili písomného hlasovania. Podľa predloženej zápisnice a podľa programu schôdze sa malo hlasovať o bode 1 programu - *rozšírení opravy strechy bytového domu nad vchodmi na ul. ČSA 8 – 18 z dôvodu havarijného stavu*. Na uvedený

bod schôdze sa vzťahuje práve predmetné ustanovenie zákona. Na základe uvedených skutočností bolo na schôdzi dohodnuté, že predmetný bod bude súčasťou písomného hlasovania. Kontrolou bolo ďalej zistené, že zápisnica zo schôdze vlastníkov bytov a NP nebola podpísaná overovateľmi, čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu ust. § 4 ods. 1 písm. h) v nadväznosti na ust. § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt využil vo svojej činnosti nekalú obchodnú praktiku, nakoľko ním využitá obchodná praktika bola v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, a mohla podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, keď:

- kontrolovaný subjekt za roky 2021 a 2022 nepredložil vlastníkom správu o svojej činnosti za predchádzajúci rok týkajúcu sa domu, vyúčtovanie použitia fondu prevádzky, údržby a opráv a úhrad za plnenia, v súlade s § 8b ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov a s čl. IX ods. 8 Zmluvy, podľa ktorého je správca povinný najneskôr do 31.mája nasledujúceho roka predložiť vlastníkom bytov a nebytových priestorov správu o svojej činnosti za predchádzajúci rok, najmä o finančnom hospodárení, o stave spoločných častí domu a spoločných zariadení domu, plán údržby prevádzky a opráv na nasledujúce obdobie,

- kontrolovaný subjekt za rok 2021 vyúčtoval Ing. B. a Z.Č. 180,- € a za rok 2022 rovnako po 180,- €, avšak v rozpore s § 8a ods. 4 zákona č. 182/1993 Z. z. zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov t.j. neoprávnene vzhľadom k tomu, že za roky 2021 a 2022 nepredložil vlastníkom správu podľa § 8a) ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov, čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ust. § 7 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa).

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

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu vyjadril kontrolovaný subjekt, ktorý uviedol cit.: „S obsahom inšpekčného záznamu ma inšpektori podrobne oboznámili. Beriem na vedomie, že sa k zisteným nedostatkom , uvedeným v tomto inšpekčnom zázname môžem písomne vyjadriť do 10 dní od jeho prevzatia na adresu Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica. Potvrdzujem prevzatie jedného vyhotovenia inšpekčného záznamu.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania, prostredníctvom webového portálu www.slovensko.sk, do jeho elektronickej schránky, zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0027/06/2024 zo dňa 13.06.2024, ktoré účastník konania prevzal dňa 13.06.2024.

Správny orgán sa zaoberal písomnosťami uloženými v správnom spise k tomuto správnemu konaniu a vzhľadom na nájdenú pisársku chybu v oznámení o začatí správneho konania č. P/0027/06/2024 zo dňa 13.06.2024, s primeraným využitím postupu podľa § 47 ods. 6 zákona číslo 71/1967 Zb. o správnom konaní, pristúpil k jej oprave. V zmysle ustanovenia § 47 ods. 6 zákona číslo 71/1967 Zb. o správnom konaní správny orgán chyby v písaní, v počtoch a iné zrejmé nesprávnosti v písomnom vyhotovení rozhodnutia

kedykoľvek opraví a upovedomí o tom účastníkov konania. Správny orgán týmto opravil nesprávne uvedený dátum začatia kontroly 23.11.2023 na správny dátum začatia kontroly 21.11.2023. V danom prípade ide o zrejmú nesprávnosť v citovanom oznámení o začatí správneho konania pri opise oznámenia o začatí správneho konania. V ostatných častiach zostáva oznámenie o začatí správneho konania bez zmien.

Vzhľadom na skutočnosť, že správne konanie bolo začaté v čase, kedy bol účinný zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, avšak v priebehu konania došlo k zmene legislatívy a v priebehu konania nadobudol účinnosť nový zákon o ochrane spotrebiteľa č. 108/2024 Z.z. s platnosťou od 22.05.2024 a účinnosťou od 01.07.2024 (ďalej aj ako „zákon č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa“), správny orgán sa zaoberal otázkou postupu, ktorý v konaní má aplikovať. Aby sa zamedzilo sporným situáciám a pochybnostiam ohľadom postupu správneho orgánu v správnych konaniach, zákonodarca v zákone č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa veľmi jasne upravil postup správneho orgánu vzhľadom na prechod na novú spotrebiteľskú legislatívu, a to v prechodných ustanoveniach, ktoré sú uvedené v § 53 cit. zákona. Podľa ustanovenia § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa, dozor, dohľad alebo kontrola povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa predpisov účinných pred 1. júlom 2024 začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa zistené dozorom, dohľadom alebo kontrolou podľa prvej vety sa začnú a dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Podľa ustanovenia § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa, konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Správny orgán ustálil, že správne konanie bolo riadne začaté pred 1. júlom 2024 a pred 1. júlom 2024 nebolo neukončené. Správny orgán ustálil, že v zmysle prechodných ustanovení uvedených v § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa je toto správne konanie nevyhnutné dokončiť podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024, t.j. podľa zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

Žiadosťou zo dňa 14.06.224 doručenou správnemu orgánu dňa 14.06.2024 požiadal účastník konania o predĺženie lehoty na vyjadrenie sa k zisteným nedostatkom. Následne, v zmysle § 33 ods. 2 zákona č.71/1967 Zb. o správnom konaní účastník konania podal vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Vo vyjadrení zo dňa 17.06.2024 doručenom správnemu orgánu dňa 18.06.2024 uviedol, že evidencia reklamácií nebola potrebná, nakoľko na Bytové družstvo Hron neboli žiadne reklamácie podané.

Ďalej uviedol, že písomný dotaz Ing. B.zo dňa 20.4.2023 a Z.Č. zo dňa 13.04.2023 zameraný na vyúčtovanie nákladov za služby spojené s užívaním bytov bol vybavený bezodkladne ústne pri ich doručení ekonómkou p. M. B. a následne dňa 24.05.2023 bola dodaná informácia na výročnej členskej schôdzi o tom, ako sa bude postupovať s požiadavkou Ing. B a Z.Č. a to, že požadované údaje budú uvádzané vo vyúčtovaniach od roku 2023, nakoľko vyúčtovanie za rok 2022 bolo vyhotovené už v marci 2023. Uvedené je zaznamenané v zápisnici v bode 7. Žiadna reklamácia od Ing. B a Z.Č. s dátumom 10.04.2023 neexistuje. Ako dôkaz uviedol zápisnicu zo dňa 24.05.2023.

Ďalej uviedol, že dňa 30.08.2022 bola na schôdzi vlastníkov bytov a NP prejednaná otázka opravy strechy bytového domu, bol konštatovaný havarijný stav strechy v správe nezávislého odborníka Ing. Antona L. – ANDEX. Rozhodnutie o cene opravy strechy sa uskutočnilo písomným hlasovaním dňa 26.09.2022 a bolo schválené nadpolovičnou väčšinou zúčastnených hlasovania s tým, že nikto z vlastníkov bytov a NP k uvedenému nepodal námietky. Ako dôkaz uviedol zápisnicu o vykonaní písomného hlasovania vlastníkov bytov a NP zo dňa 26.09.2022.

Ďalej uviedol, že na schôdzi vlastníkov bytov a NP dňa 30.08.2022 nebol prejednávaný len bod – rozšírenie opravy strechy bytového domu nad vchodmi na ul.ČSA 8-18 z dôvodu havarijného stavu ale aj bod – kúpa pozemku vo vlastníctve Železníc SR o výmere 258 m^2 z dôvodu vyporiadania pozemku pod domom na ul.ČSA č. 2-18, ktorý je zastavaný domom a užívaný vlastníkmi bytov a NP.

Táto otázka môže spadať pri hlasovaní pod ustanovenie § 14b pds- 2 písmeno d) zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov, kedy je hlasovaniu potrebných 2/3 hlasov všetkých vlastníkov bytov NP.

Ďalej uviedol, že v roku 2021 sa uskutočnila schôdza vlastníkov bytov a NP súbežne s členskou schôdzou Bytového družstva Hron dňa 20.10.2021 korešpondenčným hlasovaním, s prejednaným programom Správa o činnosti za rok 2020 a jej schválenie, Správa o hospodárení za rok 2020 a schválenie účtovnej závierky, pridelenie hospodárskeho výsledku do fondu opráv, Správa kontrolnej komisie. Zápisnica zo schôdze bola spísaná dňa 20.10.2021 aj s výsledkami hlasovania. Ako dôkazy uviedol Pozvánku na výročnú členskú schôdzu a vlastníkov bytov a NP, Zápisnicu zo dňa 20.10.2021, Správu o činnosti za rok 2020 a Správu o hospodárení za rok 2020.

Ďalej uviedol, že správa o činnosti za rok 2022 bola predložená vlastníkom bytov a NP a aj prejednaná dňa 24.05.2023. Prerokovaná a schválená bola účtovná závierka, Plán opráv a údržby, Správa o hospodárení za rok 2022 vrátane správy o čerpaní fondu opráv a pod. Ako dôkaz uviedol Pozvánka na schôdzu, Zápisnicu zo schôdze zo dňa 24.05.2023, Správu o činnosti za rok 2022 a Správu o hospodárení za rok 2022. Uviedol, že Správa o činnosti za rok 2021 bola predložená vlastníkom bytov NP a prejednaná dňa 26.05.2022. Prerokovaná a schválená bola okrem iného Správa o činnosti družstva, Správa o hospodárení za rok 2021 vrátane správy o čerpaní fondu opráv a pod. Ako dôkaz uviedol Pozvánku na schôdzu, Zápisnicu zo schôdze zo dňa 26.mája 2022 a Správu o činnosti za rok 2021, Správa o hospodárení za rok 2021.

Ďalej uviedol, že za rok 2021 aj za rok 2022 vyúčtoval kontrolovaný subjekt Ing. B. a Z.Č. po 180,- EUR oprávnene. Správu o činnosti a vyúčtovanie fondu prevádzky, opráv, údržby a úhrady, kontrolovaný subjekt riadne predložil vlastníkom bytov a NP.

Na záver svojho vyjadrenia uviedol, že je toho názoru, že kontrolovaný subjekt si svoje úlohy plnil a Slovenská obchodná inšpekcia nedostatky v činnosti posudzovala veľmi nezhovievavo a bez riadneho porozumenia, pričom ide o riešenie rôznych otázok rozhodovania a činnosti vlastníkov bytov a NP, ktoré niekedy neboli jednoznačné a mohli sa posudzovať rozdielne.

Slovenská obchodná inšpekcia nezohľadnila to, že vlastníci bytov a nebytových priestorov bytového domu, zapísaní na LV č.4304. k.ú. Banská Bystrica, súp.č. 380 v Banskej Bystrici na ul. ČSA 2-18 sú aj zároveň členmi Bytového družstva Hron. Aj keď mali s Bytovým družstvom Hron uzatvorenú Zmluvu o výkone správy, podieľajú sa priamo aj na rozhodovaní Bytového družstva Hron, ktoré vykonáva správu domu. Z uvedených dôvodov sa aj schôdze družstva a schôdze vlastníkov bytov a nebytových priestorov uskutočňovali pri jednom stretnutí a zasadnutí tak, ako boli aj zasielané na tieto schôdze pozvánky pre členov družstva a zároveň vlastníkom bytov a NP.

Poznamenáva, že uvedené sa týka aj iniciátorov spotrebiteľského podnetu na SOI BB Ing. B. a Z.Č., ktorí mali všetky potrebné informácie vždy k dispozícii, Ing.B. je nakoniec aj členom kontrolnej komisie Bytového družstva Hron. Spotrebiteľský podnet na SOI od Ing.B. a Z.Č. považuje za účelový a dôvodom tohto podnetu nie sú skutočné nedostatky v činnosti Bytového družstva Hron, ale dlhodobá kritičnosť Ing.B. voči všetkým rozhodnutiam družstva a u Z.Č. pravdepodobne to, že Bytové družstvo Hron ukončilo

zmluvu, ktorú mala Z.Č. uzatvorenú na upratovanie spoločných priestorov bytového domu, na základe jej vlastnej žiadosti, ktorú podala po reklamácii dodaných služieb. Z uvedených dôvodov navrhuje správne konanie o udelení pokuty ako nedôvodné zastaviť.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že povinnosťou predávajúceho, resp. poskytovateľa služby 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, resp. poskytovateľ služby 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 súdnej praxe 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. 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.

Je potrebné zdôrazniť, že správny orgán vedie toto správne konanie pre porušenie povinnosti predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote 30 dní, pre porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3, v tomto prípade právo na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa, porušenie povinnosti zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie a v bežnej kvalite a pre porušenie zákazu používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách v súvislosti s obchodnou praktikou, ktorú vykonal vo vzťahu k spotrebiteľovi. Správny orgán uvádza, že predmetom kontroly nebol celý zákon č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, ale len jeho vybrané ustanovenia, na ktoré je možné aplikovať ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán sa zaoberal s vyjadrením účastníka konania zo dňa 17.06.2024 doručeným správnemu orgánu dňa 18.06.2024, ako aj dôkazmi, ktoré spolu s ním predložil. V tejto súvislosti správny orgán uvádza, že zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v § 2 písm. l) definoval reklamáciu ako reklamáciou uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. V § 18 ods. 10 predmetný zákon ustanovil povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Správny orgán na účely splnenia povinnosti vedenia evidencie reklamácií považuje za irelevantné, či účastníkovi konania boli, alebo neboli doručené reklamácie, nakoľko evidenciu reklamácií

považuje za databázu do ktorej sa zaznamenávajú reklamácie v štruktúre ustanovenej cit. zákonom, ktorá v prípade, že mu skutočne neboli doručené nijaké reklamácie, môže byť prázdna. Pokiaľ takúto databázu nevytvoril, nie je splnená vyššieuvedená povinnosť. Čo sa týka podanej reklamácie, správny orgán zastáva názor, že jednak z hľadiska predmetu, ale aj z hľadiska obsahu je list Ing. B zo dňa 20.04.2023 a list Z.Č. zo dňa 13.04.2023 reklamáciami, nakoľko obsahuje vytknutie vád poskytnutej služby – vyúčtovania, ktoré podľa tam uvedených tvrdení neobsahuje niektoré údaje, poukazuje na rozpor vo vyúčtovaní. Žiadosť o vysvetlenie je formulovaná len v jednom odseku. Bez ohľadu na to, či tieto reklamácie boli alebo neboli odôvodnené, účastník konania ich podľa názoru mal zaevidovať do evidencie reklamácií. Taktiež, pokiaľ účastník konania reklamáciu vyhodnotil ako neopodstatnenú, aj tak mal povinnosť ju riadne vybaviť, pričom odôvodnené zamietnutie je podľa §2 písm. m) cit. zákona je jedným zo spôsobov ukončenia reklamačného konania, resp. vybavenia reklamácie. Správny orgán preto neakceptoval tvrdenie účastníka konania o tom, že žiadna reklamácia od Ing. B a Z.Č. neexistuje a neakceptuje ani to, že evidencia reklamácií nebola potrebná.

K schôdzi vlastníkov bytov a NP dňa 30.08.2022 správny orgán uvádza, že posúdenie uznášaniaschopnosti schôdze vzhľadom na účasť vyžadovanú zákonom č. 182/1993 Z.z. je elementárnou znalosťou správcu a je činnosťou, ktorá nesmie vyvolávať akékoľvek pochybnosti a správca ju musí mať bezpodmienečne zvládnutú. Uvedené platí taktiež pre posudzovanie kvóra potrebného pre prijatie uznesenia.

K súbežne uskutočnenej schôdzi vlastníkov bytov a NP dňa 30.08.2022 s členskou schôdzou Bytového družstva Hron dňa 20.10.2021 správny orgán uvádza, že tieto schôdze sú od seba nezávislé a nemožno zamieňať uznesenia prijaté na schôdzi vlastníkov bytov a NP dňa 30.08.2022 s uzneseniami prijatými na členskej schôdzi Bytového družstva Hron. Aj keď na prvý pohľad sa možno zdá uvedené ako neopodstatnené, je potrebné vziať do úvahy fakt, že Bytové družstvo Hron môže mať odlišnú a napr. aj širšiu členskú základňu oproti vlastníkom bytov a nebytových priestorov v bytovom dome; taktiež sú tieto inštitúty legislatívne upravené inak. Z uvedeného dôvodu správny orgán nemôže brať závery, resp. uznesenia prijaté členskou schôdzou Bytového družstva Hron do úvahy ako uznesenia schôdze vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytovom dome. Taktiež dokumenty pripravované pre členskú schôdzu Bytového družstva Hron o jeho hospodárení a činnosti nemožno zamieňať s dokumentami pripravovanými pre vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytovom dome v súvislosti so správou ich bytového domu. K predloženým zápisniciam ako dôkazom, ktoré by mali preukázať splnenie povinnosti predložiť vlastníkom správu o svojej činnosti za predchádzajúci rok správny orgán uvádza, že predložené zápisnice sú zápisnice z výročných členských schôdzí bytového družstva HRON konaných dňa 26.05.2022 a 24.05.2023, teda nejde o zápisnice zo schôdze vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytovom dome. V danom prípade ide o prezentáciu výsledkov hospodárenia právnickej osoby – Bytového družstva HRON a nie o hospodárenie bytového domu. Ide teda o plnenie povinností družstva voči svojim členom a nie o plnenie povinností správcu voči vlastníkom bytov a nebytových priestorov. Správny orgán preto uvedené neakceptuje.

Ďalej je potrebné uviesť, že nie je úlohou Slovenskej obchodnej inšpekcie postupovať zhovievavo, ale v súlade so zákonom a na základe zákona. Slovenská obchodná inšpekcia nemôže hodnotiť zistený skutkový stav svojvoľne, zhovievavo a považovať za poľahčujúcu okolnosť to, že niektoré otázky rozhodovania a činnosti vlastníkov bytov a NP neboli jednoznačné a mohli sa posudzovať rozdielne, nakoľko v prípade pochybností o obsahu ustanovení spotrebiteľských zmlúv platil podľa § 54 ods. 2 zákona č, 400/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení ku dňu kontroly výklad, ktorý je pre spotrebiteľa priaznivejší a tak aj mal účastník konania postupovať.

Ďalej správny orgán uvádza, že v rámci správneho konania vykonal dokazovanie okrem správnym orgánom zadovážených dôkazov aj vyššieuvedenými dôkazmi poskytnutými účastníkom konania v rámci jeho vyjadrenia, ktorými sa zaoberal, a ktoré, tak ako bolo odôvodnené vyššie, vyhodnotil tak, že tieto nijakým spôsobom nespochybňujú kontrolou zistený skutkový stav.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či poskytovatelia služieb 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 predložiť na požiadanie orgánu dozoru evidenciu reklamácií na nazretie, nakoľko kontrolovaný subjekt evidenciu reklamácií nevedie, porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu spotrebiteľov Ing. B. a Z.Č. zameranú na vyúčtovanie nákladov za služby spojené s užívaním bytu, uplatnenú dňa 10.04.2023 v zákonom stanovenej lehote 30 dní, na porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3, v tomto prípade právo na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa, porušenie povinnosti zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie a v bežnej kvalite a využitie nekalej obchodnej praktiky vo svojej činnosti, ktorá bola v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, a mohla podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, a to všetko tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Podľa ustanovenia § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa má každý spotrebiteľ právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 1 písm. h) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Podľa ustanovenia § 7 ods. 2 písm. a) a b) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, b) podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

Podľa 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;[22]) na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Vlastníci bytov a nebytových priestorov v dome majú vo vzťahu k správcovi legitímne očakávania, že predávajúci – správca zabezpečí poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, teda že služby poskytne kvalitne, v súlade so zákonom č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, ale tiež v súlade s právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa. Správca by mal služby vlastníkom bytov a nebytových priestorov poskytnúť tak, aby pre nich boli užitočné. Pokiaľ tomu nie je tak, spotrebiteľ nedostane za zaplatené služby protihodnotu v adekvátnej kvalite, čím sú dotknuté jeho ekonomické záujmy.

Zákon o ochrane spotrebiteľa ustanovil maximálnu lehotu na vybavenie reklamácie 30 dní. 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 je tu riziko, že sa spotrebiteľ môže dostaviť až po uplynutí 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, má možnosť reklamáciu v súlade so zákonom vybaviť vo forme písomnej výzvy na prevzatie plnenia, alebo mu zaslať písomné zamietnutie reklamácie. Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky postihu k tomu, že predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodržal zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Evidencia uplatnených reklamácií, rovnako tak povinnosť na požiadanie orgánu dozoru predkladať kópie dokladov je dôležitým zdrojom informácií pre kontrolné orgány pri zisťovaní závažnosti rizika ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľa v prípade výskytu sa vady výrobku alebo služby. Uvedené má tiež význam pri hodnotení postupu predávajúceho pri vybavovaní reklamácie, kedy na jednej strane je spravidla podnet spotrebiteľa poukazujúci na nedostatky, či porušenie zákona pri vybavovaní jeho reklamácie predávajúcim a na strane druhej je nevyhnutnosť získania objektívneho názoru

na skutkový stav, kde tieto doklady zohrávajú významnú úlohu. Nie je preto možné bagatelizovať ich význam.

Spotrebiteľská legislatíva ukladá predávajúcemu povinnosť dodržiavať zásady statočnosti pri predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb a táto zároveň korešponduje s právami spotrebiteľa na ochranu pred zásahom do zákonom chránených oprávnených záujmov, najmä ekonomických. Nesprávnym postupom na úkor spotrebiteľa sa a závažným a nevhodným spôsobom ohrozujú 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 vzal do úvahy aj nedodržanie zákazu použitia nekalej obchodnej praktiky predávajúcim resp. poskytovateľom služby tým, že účastník konania postupoval v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti. Správny orgán sa zaoberal tým, či v danom prípade došlo k takému konaniu či opomenutiu, ktoré by bolo možné považovať za konanie, resp. opomenutie, či postup v rozpore s odbornou starostlivosťou. Správny orgán vec vyhodnotil tak, že povinnosť správcu predložiť vlastníkom za roky 2021 a 2022 správu o svojej činnosti za predchádzajúci rok týkajúcu sa domu, vyúčtovanie použitia fondu prevádzky, údržby a opráv a úhrad za plnenia, v súlade s § 8b ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov a s čl. IX ods. 8 Zmluvy, podľa ktorého je správca povinný najneskôr do 31.mája nasledujúceho roka predložiť vlastníkom bytov a nebytových priestorov správu o svojej činnosti za predchádzajúci rok, najmä o finančnom hospodárení, o stave spoločných častí domu a spoločných zariadení domu, plán údržby prevádzky a opráv na nasledujúce obdobie je bola elementárna povinnosť správcu a pokiaľ tak neurobil, nemožno hovoriť o akejkoľvek odbornej starostlivosti. Zamieňanie týchto správ so správami o činnosti správcu ako družstva pre svojich členov s tým, že účastník konania v nich vlastne nevidí rozdiel správny orgán považuje za postup v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti. Taktiež správny orgán považuje za neprijateľné, ak správca, hoci nedodržal povinnosť správcu predložiť vlastníkom za roky 2021 a 2022 správu o svojej činnosti za predchádzajúci rok týkajúcu sa domu, za rok 2021 vyúčtoval Ing. B. a Z.Č. 180,- € a za rok 2022 rovnako po 180,- €, avšak v rozpore s § 8a ods. 4 zákona č. 182/1993 Z. z. zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov t.j. neoprávnene vzhľadom k tomu, že za roky 2021 a 2022 nepredložil vlastníkom správu podľa § 8a) ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov. Uvedené predstavuje reálny zásah do ekonomických záujmov spotrebiteľov čo jednoznačne nekorešponduje so zásadami odbornej starostlivosti a preto toto konanie správny orgán vyhodnotil ako nekalú obchodnú praktiku. Je irelevantné, či sa tohto stavu účastník konania dopustil úmyselne, alebo nedbanlivostne. Rozhodujúci je možný dopad na spotrebiteľa – v tomto prípade vlastníkov bytov a nebytových priestorov, a to jednak ich neinformovanosť, ale tiež zásah do ich majetku.

Ďalej, pri určovaní výšky postihu vzal správny orgán do úvahy to, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy, zvýšenú ochranu nebol z dôvodov porušenia povinností splnený. Spotrebitelia uzatvárajúci zmluvu s poskytovateľom služieb oprávnene očakávajú, že vzhľadom na jeho podnikanie koná v súlade s odbornou starostlivosťou, čo zodpovedá poctivému prístupu v podnikaní.

Správny orgán zohľadnil charakter a možné následky zisteného protiprávneho konania, keď postupom zo strany účastníka konania došlo k nežiaducemu zásahu do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov. Správny orgán vo všeobecnosti považuje využívanie nekalých obchodných praktík, porušenie povinnosti zabezpečiť poskytovanie

služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie a porušenie povinnosti správne účtovať ceny pri poskytovaní služieb, za závažný zásah do práv spotrebiteľa. Osobitne v prípade nekalých obchodných praktík správny orgán poukazuje vo všeobecnosti na ich výrazný negatívny vplyv na spotrebiteľa, na deformáciu trhu a teda využívanie nekalých obchodných praktík všeobecne považuje za závažné porušenie zákona. Správny orgán má za to, že vyššie uvedené protiprávne konanie nie je možné bagatelizovať, nakoľko ide o hospodárenie s majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov, ktoré bezpochyby musí byť vykonávané s odbornou starostlivosťou a tak, ako to vyžaduje jednak zákon č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, ale tiež právne predpisy na ochranu spotrebiteľa, keďže zmluva o výkone správy je považovaná za zmluvu spotrebiteľskú. Vlastníci bytov majú na výber dve možnosti správy domu, totiž buď si bytový dom spravujú sami ako spoločenstvo vlastníkov bytov, alebo správu domu zveria inému subjektu, ktorý túto činnosť vykonáva za úhradu v rámci predmetu svojho podnikania, teda je odborník. Od takéhoto odborníka oprávnene očakávajú že za to, že za správu zaplatia, dostanú kvalitné služby na úseku správy bytového domu, zjednodušene povedané, že namiesto toho, aby sa s výkonom správy s často otáznou úrovňou zaoberali sami vo vlastnej réžii, povinnosť starať sa prenesú na správcu ako odborníka so skúsenosťami. Vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania vo vzťahu k vlastníkom bytov vystupuje ako správca, musí bezpodmienečne ovládať legislatívu v odbore a túto správne uvádzať do svojej aplikačnej praxe.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho, resp. poskytovateľa služby s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj preukázané porušenie povinnosti predložiť na požiadanie orgánu dozoru evidenciu reklamácií na nazretie, nakoľko kontrolovaný subjekt evidenciu reklamácií nevedie, porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu spotrebiteľov Ing. B. a Z.Č. zameranú na vyúčtovanie nákladov za služby spojené s užívaním bytu, uplatnenú dňa 10.04.2023 v zákonom stanovenej lehote 30 dní, na porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3, v tomto prípade právo na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa, porušenie povinnosti zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie a v bežnej kvalite a využitie nekalej obchodnej praktiky vo svojej činnosti, ktorá bola v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, a mohla podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, a to všetko tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci, resp. poskytovateľ služby nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 4 ods. 1 písm. h) v nadväznosti na ust. § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ust. § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ust. § 7 ods. 2 písm. a), § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa. Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku protiprávneho konania zo strany účastníka konania.

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 spoločensky nebezpečné a závažné, a teda 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.

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 podobne. 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 resp. poskytovateľa služby, 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, resp. poskytovateľa služby pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 26.04.2024 z kontroly zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 308/2023, vyjadrením účastníka konania zo dňa 17.06.2024 doručeným správnemu orgánu dňa 18.06.2024, vykonal dokazovanie listinami zapravenými s správnom spise, ako aj dôkazmi poskytnutými účastníkom konania v rámci predmetného vyjadrenia 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 správnemu 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, nakoľko správny orgán od takto uloženej pokuty očakáva najmä jej preventívny účinok na účastníka konania.

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 najmä preventívny účinok.

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

Číslo: P/0030/06/2024 V Banskej Bystrici dňa 18.07.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej len ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 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 účinnom do 30.06.2024 (ďalej len ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: IDM spol. s r. o., IČO: 31 581 102, so sídlom Záhradná 8, 960 12 Detva, ktorý vykonával od 01.01.2008 do 30.09.2023 správca na základe Zmluvy o výkone správy č. 1/2007 zo dňa 13. 12. 2007 a jej dodatkov správu domu na ul. A. Bernoláka 8-10 v Detve (ďalej aj „kontrolovaný subjekt“)

na základe kontroly kontrolovaného subjektu vykonanej v dňoch 18.01.2024 – 19.04.2024, pričom v sídle kontrolovaného subjektu bola kontrola vykonaná dňa 18.01.2024 a v sídle inšpektorátu SOIBB bola kontrola vykonaná v dňoch 19.01.2024 – 18.04.2024,

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ust. § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa, teda zákazu upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v tomto prípade právo na ochrane ekonomických záujmov spotrebiteľa, keď kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt ako správca nedodržal povinnosť riadiť sa rozhodnutím vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome o výbere dodávateľa v prípadoch, v ktorých nešlo o zabezpečenie odborných prehliadok a skúšok technického zariadenia ktoré je správca povinný vykonávať pri správe domu, keď kontrolovaný subjekt získal vo februári 2023 štyri cenové ponuky na výmenu vodomerov na teplú vodu (ďalej aj „TUV“) od firiem ENBRA SLOVAKIA s.r.o., ENERGO AQUA s.r.o., REVIZ - DETVA s.r.o. a Techem spol. s r.o. Dňa 06.03.2023 bol v bytovom dome vyvesený Oznam o výmene meračov, v ktorom okrem iného správca informuje vlastníkov bytov, že cit.: „*Dodávateľom meračov bude spoločnosť Techem spol. s r.o., na základe najlepšej ponuky, vzhľadom na komplexnosť problematiky uvádzame faktory rozhodovania:*

1. *Najlacnejší merač s diaľkovým odpočtom, typ AP rádio4, metrologicky overený v zmysle vyhlášky 161/2019 Z.z.*
2. *Najlacnejšia ponuka zariadení potrebných pre diaľkový odpočet, Smart reader*

3. *Najlacnejšia ponuka na prevádzku diaľkového odpočtu*
4. *Pripojenie existujúcich pomerových meračov tepla na radiátoroch od dodávateľa Techem spol. s r.o. do systému diaľkového odpočtu bez ďalších nákladov*
5. *Dlhoročná spolupráca s dodávateľom, overený dodávateľ*

Jednotlivé cenové ponuky sú komplexné a väčšieho rozsahu. O zaslanie ponúk emailom v prípade záujmu je možné požiadať na adrese idm@idmdetva.sk".

Kontrolovaný subjekt nezverejnil cenové ponuky pri výmene vodomerov TUV tak, ako je ustanovené v § 8b ods. 1 písm. k) zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov a vybral firmu REVIZ – Detva s.r.o. na výmenu vodomerov bez predchádzajúceho súhlasu vlastníkov, a teda vlastníci bytov a nebytových priestorov v bytovom dome nemali možnosť sa k ponukám vyjadriť a hlasovať o najvhodnejšej ponuke tak, ako je ustanovené v § 8b ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov,

a pre porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. h) v nadväznosti na ust. § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, keď kontrolovaný subjekt v rozpore s § 14a ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov dňa 14.06.2023 vyhlásil písomné hlasovanie k úhrade vodomerov na TÚV ktoré sa malo konať 22. – 24.06.2023, pričom urobil tak len vyvesením oznámenia o písomnom hlasovaní bez doručenia oznámenia o písomnom hlasovaní každému vlastníkovi bytu,

teda za porušenie povinností ustanovených v ust. § 4 ods. 1 písm. h) v nadväznosti na ust. § 3 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ust. § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa, 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 **Jednostopäťdesiat Eur,**

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

č.: SK5781800000007000065068 VS – 00300624

O d ô v o d n e n i e

V dňoch 18.01.2024 - 19.04.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v subjekte IDM spol. s r. o.., IČO: 31 581 102 so sídlom Záhradná 8, 960 12 Detva, ktorý vykonával od 01.01.2008 do 30.09.2023 správca na základe Zmluvy o výkone správy č. 1/2007 zo dňa 13. 12. 2007 a jej dodatkov správu domu na ul. A. Bernoláka 8-10 v Detve (ďalej aj „kontrolovaný subjekt"). Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 19.04.2024.

Kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt porušil zákaz upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v tomto prípade právo na ochrane ekonomických záujmov spotrebiteľa, keď kontrolovaný subjekt ako správca

nedodržal povinnosť riadiť sa rozhodnutím vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome o výbere dodávateľa v prípadoch, v ktorých nešlo o zabezpečenie odborných prehliadok a skúšok technického zariadenia ktoré je správca povinný vykonávať pri správe domu, keď kontrolovaný subjekt získal vo februári 2023 štyri cenové ponuky na výmenu vodomerov na teplú vodu (ďalej aj „TUV“) od firiem ENBRA SLOVAKIA s.r.o., ENERGO AQUA s.r.o., REVIZ - DETVA s.r.o. a Techem spol. s r.o. Dňa 06.03.2023 bol v bytovom dome vyvesený Oznam o výmene meračov, v ktorom okrem iného správca informuje vlastníkov bytov, že cit.: „*Dodávateľom meračov bude spoločnosť Techem spol. s r.o., na základe najlepšej ponuky, vzhľadom na komplexnosť problematiky uvádzame faktory rozhodovania:*

6. *Najlacnejší merač s diaľkovým odpočtom, typ AP rádio4, metrologicky overený v zmysle vyhlášky 161/2019 Z.z.*
7. *Najlacnejšia ponuka zariadení potrebných pre diaľkový odpočet, Smart reader*
8. *Najlacnejšia ponuka na prevádzku diaľkového odpočtu*
9. *Pripojenie existujúcich pomerových meračov tepla na radiátoroch od dodávateľa Techem spol. s r.o. do systému diaľkového odpočtu bez ďalších nákladov*
10. *Dlhoročná spolupráca s dodávateľom, overený dodávateľ*
    Jednotlivé cenové ponuky sú komplexné a väčšieho rozsahu. O zaslanie ponúk emailom v prípade záujmu je možné požiadať na adrese idm@idmdetva.sk“.

Kontrolovaný subjekt nezverejnil cenové ponuky pri výmene vodomerov TUV tak, ako je ustanovené v § 8b ods. 1 písm. k) zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov a vybral firmu REVIZ – Detva s.r.o. na výmenu vodomerov bez predchádzajúceho súhlasu vlastníkov, a teda vlastníci bytov a nebytových priestorov v bytovom dome nemali možnosť sa k ponukám vyjadriť a hlasovať o najvhodnejšej ponuke tak, ako je ustanovené v § 8b ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov, čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu ust. § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ust. § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou bolo ďalej zistené, že kontrolovaný subjekt nedodržal povinnosť zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, keď kontrolovaný subjekt v rozpore s § 14a ods. 2 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov dňa 14.06.2023 správca vyhlásil písomné hlasovanie k úhrade vodomerov na TÚV ktoré sa malo konať 22. – 24.06.2023, pričom urobil tak len vyvesením oznámenia o písomnom hlasovaní bez doručenia oznámenia o písomnom hlasovaní každému vlastníkovi bytu. Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu ust. § 4 ods. 1 písm. h) v nadväznosti na ust. § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa.

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 kontrolovaný subjekt, ktorý uviedol cit.: „S obsahom inšpekčného záznamu ma inšpektori podrobne oboznámili, so záznamom súhlasím. Beriem na vedomie, že sa k zisteným nedostatkom, uvedeným v tomto inšpekčnom zázname môžem písomne vyjadriť do 10 dní od jeho prevzatia na adresu Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania, prostredníctvom webového portálu www.slovensko.sk, do jeho elektronickej schránky, zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0030/06/2024 zo dňa 19.06.2024, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 19.06.2024.

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 24.06.2024 uviedol cit.: „*Zámerom správcu nebolo porušenie platných predpisov. Zámerom bolo zjednodušiť výber a hlavne nasmerovať vlastníkov k nepochybne najvýhodnejšiemu výberu dodávateľa vodomerov a dodávateľa montáže vodomerov. V tomto prípade sa jednalo o komplexnú a rozsiahlu problematiku, nesprávna voľba by v budúcnosti mohla viesť k vynúteným nákladom. Takmer všetkým vlastníkom sú cudzie vedomosti v oblasti informačných technológií a ani ich to veľmi nezaujíma.*

Ponúkaný výber dodávateľa jednoznačne považujeme za konanie v prospech vlastníkov, najnižšia cena samotnej dodávky a rovnako tak aj najnižšia cena súvisiacich služieb, ako zber údajov nie len z vodomerov, ale aj z pomerových rozdeľovačov vykurovacích nákladov a následnom spracovaní v informačných systémoch správcov, teda poskytovaní informácií pre vlastníkov bude za najnižšiu cenu, o vysokej kvalite dodávky od spoločnosti Techem netreba hovoriť.

Vlastníci mali na výber, nejednalo sa iba o výber spôsobu úhrady za vodomery, mohli v písomnom hlasovaní nesúhlasiť s každou otázkou a bolo by potrebné hlasovať o dodávke od iného dodávateľa.

Vyššie uvedené skutočnosti boli prejednané so zástupcom vlastníkov, rovnako každému vlastníkovi, ktorý prejavil záujem, toto bolo podrobne vysvetlené a boli mu zaslané kompletné ponuky, spolu desiatky strán dokumentov.

Chápeme, čo znamená dodržiavanie platných zákonov, ale niekedy je veľmi komplikované, na jednej strane konať v záujme a v prospech vlastníkov a na druhej strane riadiť sa rozhodnutím vlastníkov, ak takéto rozhodnutie by mohlo objektívne byť nie v prospech samotných vlastníkov.

V spôsobe zverejnenia všetkých ponúk a doručenia oznámenia o vyhlásení písomného hlasovania sme bohužiaľ pochybili, bytový dom má veľmi staré znenie zmluvy o výkone správy, v ktorom ešte neboli upravené spôsoby doručovania a zverejňovania dokumentov, preto došlo k pochybeniu.“

Vzhľadom na skutočnosť, že správne konanie bolo začaté v čase, kedy bol účinný zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, avšak v priebehu konania došlo k zmene legislatívy a v priebehu konania nadobudol účinnosť nový zákon o ochrane spotrebiteľa č. 108/2024 Z.z. s platnosťou od 22.05.2024 a účinnosťou od 01.07.2024 (ďalej aj ako „zákon č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa“), správny orgán sa zaoberal otázkou postupu, ktorý v konaní má aplikovať. Aby sa zamedzilo sporným situáciám a pochybnostiam ohľadom postupu správneho orgánu v správnych konaniach, zákonodarca v zákone č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa veľmi jasne upravil postup správneho orgánu vzhľadom na prechod na novú spotrebiteľskú legislatívu, a to v prechodných ustanoveniach, ktoré sú uvedené v § 53 cit. zákona. Podľa ustanovenia § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa, dozor, dohľad alebo kontrola povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa predpisov účinných pred 1. júlom 2024 začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa zistené dozorom, dohľadom alebo kontrolou podľa prvej vety sa začnú a dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna

2024. Podľa ustanovenia § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa, konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Správny orgán ustálil, že správne konanie bolo riadne začaté pred 1. júlom 2024 a pred 1. júlom 2024 nebolo neukončené. Správny orgán ustálil, že v zmysle prechodných ustanovení uvedených v § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa je toto správne konanie nevyhnutné dokončiť podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024, t.j. podľa zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že povinnosťou predávajúceho, resp. poskytovateľa služby je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Správny orgán uvádza, že predmetom kontroly nebol celý zákon č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, ale len jeho vybrané ustanovenia, na ktoré je možné aplikovať ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci, resp. poskytovateľ služby 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 súdnej praxe 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. 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.

Správny orgán sa zaoberal s vyjadrením účastníka konania zo dňa 24.06.2024 doručeným správnemu orgánu dňa 24.06.2024. Správny orgán prihliada na argumenty účastníka konania, avšak je potrebné si uvedomiť, že zákon č. 182/1993 Z.z. dáva spotrebiteľom možnosť rozhodovať. Správny orgán vie pochopiť deklarovaný dobrý úmysel účastníka konania, avšak jeho realizáciou došlo k upretiu práv spotrebiteľa a taktiež k nesplneniu všetkých povinností správcu tak, ako je to uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia a ukrátil ich o možnosť vybrať si dodávateľa, resp. o informácie. Z uvedeného dôvodu vyjadrenie účastníka konania nemôže akceptovať.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či poskytovatelia služieb 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 zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ust. § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa, teda zákazu upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v tomto prípade právo na ochrane ekonomických záujmov spotrebiteľa tak ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia a povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. h) v nadväznosti na ust. § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Podľa ustanovenia § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa má každý spotrebiteľ právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 1 písm. h) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3.

Vlastníci bytov a nebytových priestorov v dome majú vo vzťahu k správcovi legitímne očakávania, že predávajúci – správca zabezpečí poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, teda že služby poskytne kvalitne, v súlade so zákonom č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, ale tiež v súlade s právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa. Správca by mal služby vlastníkom bytov a nebytových priestorov poskytnúť tak, aby pre nich boli užitočné. Pokiaľ tomu nie je tak, spotrebiteľ nedostane za zaplatené služby protihodnotu v adekvátnej kvalite, čím sú dotknuté jeho ekonomické záujmy.

Spotrebiteľská legislatíva ukladá predávajúcemu povinnosť dodržiavať zásady statočnosti pri predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb a táto zároveň korešponduje s právami spotrebiteľa na ochranu pred zásahom do zákonom chránených oprávnených záujmov, najmä ekonomických. Nesprávnym postupom na úkor spotrebiteľa sa a závažným a nevhodným spôsobom ohrozujú 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.

Správny orgán má za to, že vyššie uvedené protiprávne konanie nie je možné bagatelizovať, nakoľko ide o hospodárenie s majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov, ktoré bezpochyby musí byť vykonávané s odbornou starostlivosťou a tak, ako to vyžaduje jednak zákon č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, ale tiež právne predpisy na ochranu spotrebiteľa, keďže zmluva o výkone správy je považovaná za zmluvu spotrebiteľskú. Vlastníci bytov majú na výber dve možnosti správy domu, totiž buď si bytový dom spravujú sami ako spoločenstvo vlastníkov bytov, alebo

správu domu zveria inému subjektu, ktorý túto činnosť vykonáva za úhradu v rámci predmetu svojho podnikania, teda je odborník. Od takéhoto odborníka oprávnene očakávajú že za to, že za správu zaplatia, dostanú kvalitné služby na úseku správy bytového domu, zjednodušene povedané, že namiesto toho, aby sa s výkonom správy s často otáznou úrovňou zaoberali sami vo vlastnej réžii, povinnosť starať sa prenesú na správcu ako odborníka so skúsenosťami. Vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania vo vzťahu k vlastníkom bytov vystupuje ako správca, musí bezpodmienečne ovládať legislatívu v odbore a túto správne uvádzať do svojej aplikačnej praxe.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho, resp. poskytovateľa služby s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj preukázané porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v tomto prípade právo na ochrane ekonomických záujmov spotrebiteľa a povinnosti zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, a to všetko tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci, resp. poskytovateľ služby nerešpektoval zákaz podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ust. § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa a nesplnil povinnosť podľa § 4 ods. 1 písm. h) v nadväznosti na ust. § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa. Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku protiprávneho konania zo strany účastníka konania.

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 spoločensky nebezpečné a závažné, a teda 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.

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 podobne. 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 resp. poskytovateľa služby, 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, resp. poskytovateľa služby pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 19.04.2024 z kontroly zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 374/2023, vyjadrením účastníka konania zo dňa 24.06.2024 doručeným správnemu orgánu dňa 24.06.2024, vykonal dokazovanie listinami zapravenými s správnom spise 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 správnemu 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, nakoľko správny orgán od takto uloženej pokuty očakáva najmä jej preventívny účinok na účastníka konania.

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 najmä preventívny účinok.

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

Číslo: P/0033/06/2024 V Banskej Bystrici dňa 26.07.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej len ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 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 účinnom do 30.06.2024 (ďalej len ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: JIALIN s.r.o. IČO: 47 031 115, so sídlom Stará Vajnorská 17, Bratislava 831 04 (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),

na základe kontroly vykonanej dňa 23.05.2024 v prevádzke Čínsky textil, obuv LA GoGo, Námestie SNP 30, Zvolen

pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu podľa § 12 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci musí 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 uchovávania a skladovania výrobku, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou alebo informáciami podľa osobitných predpisov, keď kontrolou informačných povinností vykonanou na základe podnetu č. 309/2024 bolo zistené, že v ponuke predaja sa nachádzali výrobky 5 ks dámske botasky ART.NO. MB9006-2 á 22,99 € (-50% 11,50 €) v celkovej hodnote 57,50 € (zakúpené do kontrolného nákupu), 35 ks dámske mokasíny NO: 23061-3 á 25,99 (-50% 13,- €) v celkovej hodnote 455,- € a 40 ks detské poltopánky AOLITE LW88-3 á 24,99 € (-50% 12,50 €) v celkovej hodnote 500,- €, t.j. celkom 3 druhy výrobkov v celkovej hodnote 1 012,50 €, ktoré neboli označené predpísanými náležitosťami, keď neboli označené údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o spôsobe použitia a údržby výrobku a informáciami podľa osobitných predpisov, keď neboli označené informáciou o materiálovom zložení podľa Vyhlášky Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 84/2008 Z. z. o označovaní materiálov použitých v hlavných častiach obuvi,

a pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu podľa § 14a ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný označiť výrobok predajnou a jednotkovou cenou, keď kontrolou poskytovaných informácií o cene bolo inšpektormi zistené, že v čase kontroly sa v ponuke predaja nachádzali výrobky 1 ks (250 ml) KOBRA ENERGY DRINK á 0,95 €/ks, 1 ks (250 g) Prepeličie cestoviny á 1,49

€/ks, 1 ks (400 g) vaječné rezance á 2,50 €/ks, 1 ks (1,5 l) minerálna voda Rajec á 1,29 €/ks, 1 ks (2 l) Kofola á 1,69 €/ks, 1 ks (500 ml) nápoj WATER MELON with Aloe á 1,80 €/ks, 1 ks (311 g) vaječný koláč sezamový á 4,99 €/ks, 1 bal. (12ks/276g) ORION TIRAMISU koláč á 6,99 €/bal., 1 ks (480 ml) perlivá voda Forest á 2,30 €/ks, 1 ks (290 ml) nápoj z bazalkových semienok s príchuťou jahody á 1,50 €/ks, a ks (200 ml) nápoj Hata Ramune – príchuť muškát á 2,60 €/ks t.j. 11 druhov výrobkov, ktoré neboli označené jednotkovou cenou,

teda za porušenie povinností ustanovených v ust. § 12 ods. 2 a § 14a 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 **440,- €** slovom **Štyristoštyridsať eur,**

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

č.: SK5781800000007000065068 VS – 00330624

O d ô v o d n e n i e

Dňa 23.05.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v prevádzke Čínsky textil, obuv LA GoGo, Námestie SNP 30, Zvolen. Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 23.05.2024.

Kontrolou informačných povinností vykonanou na základe podnetu č. 309/2024 bolo zistené, že v ponuke predaja sa nachádzali celkom 3 druhy výrobkov v celkovej hodnote 1 012,50 €, ktoré neboli označené predpísanými náležitosťami, keď neboli označené údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o spôsobe použitia a údržby výrobku a informáciami podľa osobitných predpisov, keď neboli označené informáciou o materiálovom zložení podľa Vyhlášky Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 84/2008 Z. z. o označovaní materiálov použitých v hlavných častiach obuvi. Jednalo sa o výrobky 5 ks dámske botasky ART.NO. MB9006-2 á 22,99 € (-50% 11,50 €) v celkovej hodnote 57,50 € (zakúpené do kontrolného nákupu), 35 ks dámske mokasíny NO: 23061-3 á 25,99 (-50% 13,- €) v celkovej hodnote 455,- € a 40 ks detské poltopánky AOLITE LW88-3 á 24,99 € (-50% 12,50 €) v celkovej hodnote 500,- €, čím došlo k porušeniu § 12 ods. 2 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.

Kontrolou poskytovaných informácií o cene bolo inšpektormi zistené, že v čase kontroly sa v ponuke predaja nachádzalo 11 druhov výrobkov, ktoré neboli označené jednotkovou cenou. Jednalo sa o výrobky 1 ks (250 ml) KOBRA ENERGY DRINK á 0,95 €/ks, 1 ks (250 g) Prepeličie cestoviny á 1,49 €/ks, 1 ks (400 g) vaječné rezance á 2,50 €/ks, 1 ks (1,5 l) minerálna voda Rajec á 1,29 €/ks, 1 ks (2 l) Kofola á 1,69 €/ks, 1 ks (500 ml) nápoj WATER MELON with Aloe á 1,80 €/ks, 1 ks (311 g) vaječný koláč sezamový á 4,99 €/ks, 1 bal. (12ks/276g) ORION TIRAMISU koláč á 6,99 €/bal., 1 ks (480 ml) perlivá voda Forest á 2,30 €/ks, 1 ks (290 ml) nápoj z bazalkových semienok s príchuťou jahody á

1,50 €/ks, a ks (200 ml) nápoj Hata Ramune – príchuť muškát á 2,60 €/ks. Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 14a 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 výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu vyjadrila konateľka spoločnosti, ktorá vlastnoručne inšpekčný záznam opatrila nečitateľným textom a ten svojim podpisom.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom webového portálu www.slovensko.sk do jeho elektronickej schránky zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0033/06/2024 zo dňa 19.06.2024, ktoré účastník konania neprevzal. Nakoľko spoločnosti vypršala úložná lehota, predmetné oznámenie o začatí správneho konania sa považuje za doručené dňom 08.07.2024.

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.

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.

K tomu správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchýliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade kontrolovaný subjekt v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie. 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. Rozhodujúcim 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 rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb 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). Kontrolovaný subjekt 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.

Ani dodatočné odstránenie kontrolovanému subjektu vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu kontrolovaný subjekt nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Ako už bolo spomenuté vyššie, kontrolovaný subjekt za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Správny orgán ďalej uvádza, že aj keď proaktívny prístup kontrolovaného subjektu spočívajúci v bezprostrednom odstránení kontrolou zistených nedostatkov hodnotí pozitívne, vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti, nemôže na tieto skutočnosti prihliadať ako na okolnosti zbavujúce ho jeho zodpovednosti za kontrolou zistený protiprávny stav, a teda nemôže správne konanie zastaviť. Správny orgán však zároveň uvádza, že uvedené skutočnosti budú pri rozhodovaní o výške ukladanej pokuty zohľadnené v jeho prospech.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia vo výroku tohto rozhodnutia presne špecifikovaných povinností predávajúceho, keď v deň kontroly sa v sortimente prevádzkarne kontrolovaného subjektu nachádzalo celkovo 11 druhov výrobkov, v súvislosti s ktorými boli v rámci kontroly zistené nedostatky týkajúce sa ich cenových informácií – informácií o jednotkovej cene výrobku.

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

V zmysle stanovenia § 2 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.

Cenová informácia výrobku je vo všeobecnosti pre spotrebiteľa jednou z kľúčových informácií pri rozhodovaní sa o kúpe konkrétneho výrobku. Neoznačením, resp. nesprávnym označením výrobkov cenovou informáciou, či už o ich predajnej cene alebo jednotkovej cene, teda spotrebiteľovi nie je umožnené vykonať kvalifikované rozhodnutie o kúpe určitého výrobku, a je mu tiež znemožnené vykonať si kontrolu správnosti účtovania po vykonaní kúpy.

Informácia ex post, teda dodatočne pri predaji výrobku, nemá pre spotrebiteľa potrebnú vypovedaciu schopnosť, pretože tento ešte vo fáze rozhodovania sa, t. j. pred kúpou musí vedieť, koľko ho jednotlivé položky nákupu budú stáť. Následná cenová informácia stavia spotrebiteľa pred hotovú vec a oberá ho o možnosť voľby medzi rozličnými ekonomickými operátormi s ohľadom nielen na kvalitu, ale aj cenu ich výrobkov.

Neoznačením, resp. nesprávnym označením výrobkov cenovou informáciou v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa teda spotrebiteľovi nie je umožnené vykonať kvalifikované rozhodnutie o kúpe určitého výrobku vzhľadom na jeho výhodnosť či už v porovnaní s konkurenčným výrobkom.

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 predávajúci riadne neinformoval spotrebiteľa o predpísaných informačných povinnostiach podľa osobitných predpisov, keď kontrolou informačných povinností vykonanou na základe podnetu č. 309/2024 bolo zistené, že v ponuke predaja sa nachádzali celkom 3 druhy výrobkov v celkovej hodnote 1 012,50 €, ktoré neboli označené predpísanými náležitosťami, keď neboli označené údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o spôsobe použitia a údržby výrobku a informáciami podľa osobitných predpisov, keď neboli označené informáciou o materiálovom zložení podľa Vyhlášky Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 84/2008 Z. z. o označovaní materiálov použitých v hlavných častiach obuvi.

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 uchovávania 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.

Osobitným predpisom, ktorý ustanovuje povinnosť uvádzať materiálové zloženie textilných výrobkov, je Vyhláška Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. 84/2008 Z. z. o označovaní materiálov použitých v hlavných častiach obuvi.

Uvedenie informácii o materiáloch použitých v hlavných častiach obuvi je pre spotrebiteľa dôležité a má význam z hľadiska ochrany jeho ekonomických záujmov. Pri absencii riadnych informácii o materiáloch použitých v hlavných častiach obuvi by mohlo dôjsť najmä k ohrozeniu majetku spotrebiteľa znehodnotením ním zakúpených výrobkov pri ich nesprávnom používaní alebo ošetrovaní. Nakoľko by sa v takomto prípade jednalo o zavinené znehodnotenie výrobkov, vyhliadky na úspešnosť prípadného reklamačného konania by boli nulové.

Pokiaľ spotrebiteľovi nie sú zabezpečené tak dôležité údaje, akými sú práve údaje o materiáloch použitých v hlavných častiach obuvi v zmysle cit. vyhlášky, 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.

Týmto konaním predávajúci porušil práva spotrebiteľa priznané 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho, resp. porušenie zákazov predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

Vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania kontrolovaného subjektu správny orgán ďalej poukazuje na skutočnosť, 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 zistené a spoľahlivo preukázané, že kontrolovaný subjekt si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nesplnil, čím došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán takéto prípady konania, resp. opomenutia konania považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

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. 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, tento nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Zároveň nesmie predstavovať výlučne represiu. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba do budúcna vyvarovala

akýchkoľvek ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, 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 v oblasti ochrany spotrebiteľa, 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, vyjadrením kontrolovaného subjektu a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Ďalej správny orgán vzal do úvahy skutočnosť, že v zmysle ustanovenia § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“), ustanovenia tohto zákona sa použijú na zmluvu uzavretú po 30. júni 2024. Vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. V zmysle ustanovenia § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur.

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, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 0,7 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

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

Číslo: P/0034/06/2024 V Banskej Bystrici dňa 24.07.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej len ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 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 účinnom do 30.06.2024 (ďalej len ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: DoMaR Solar, s.r.o., IČO 36 641 952, so sídlom Lúčna 4, 965 01 Žiar nad Hronom (ďalej len ako „účastník konania“),

na základe kontroly v dňoch 30.01.2024 – 19.02.2024 vykonanej v mieste sídla inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti účastníka konania na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 502/2023 zo dňa 12.12.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie účastníka konania spočívajúce v nedodržaní lehoty na poskytnutie záručného servisu (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“),

pre porušenie zákazu účastníka konania v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, t. j. osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet (ďalej len ako „predávajúci“) **podľa ust. § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ust. § 7 ods. 1 a ods. 4 a ust. § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa,** v zmysle ktorého nesmie používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, keď za účelom riadneho prešetrenia spotrebiteľského podnetu bola dňa 30.01.2024 v súlade s ust. § 5 ods. 7 písm. c) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk účastníkovi konania zaslaná „Žiadosť o zaslanie dokladov“ č. 0287/06/2024 zo dňa 30.01.2024 (ďalej len ako „žiadosť“). V predmetnej žiadosti bol účastník konania požiadaný o doručenie nasledovných dokladov: *1/ vyjadrenie k predmetu podnetu č. 502/2023, 2/ zmluva o dielo, 3/ doklady o zaplatení a odovzdaní diela, 4/ doklady k prvej reklamácii spotrebiteľa (doklad o zaevidovaní, doklad o ukončení a spôsobe ukončenia reklamácie), 5/ doklady k druhej reklamácii spotrebiteľa (doklad o zaevidovaní, doklad o ukončení a spôsobe ukončenia reklamácie), 6/ doklady k prípadným ďalším servisným zásahom vykonaným u spotrebiteľa, 7/ ďalšia úplná písomná komunikácia so*

spotrebiteľom, a to v lehote do piatich pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti. Predmetná žiadosť bola účastníkovi konania doručená dňa 08.02.2024. Účastník konania dňa 09.02.2024 prostredníctvom poštového doručovateľa doručil inšpektorátu SOIBB doklady: *1/ list – Reakcia na žiadosť zo dňa 30.01.2024 značka 0287/06/2024 P-502/2023 zo dňa 08.02.2024, 2/ Doklad o inštalácii a uvedení zariadenia do prevádzky zo dňa 12.10.2020, 3/ Faktúra č. 2020100090 vystavená dňa 12.10.2020, 4/ Záručný list č. 200941 vystavený dňa 12.10.2020, 5/ list - Servis, nahlásené dňa 08.10.2023, 6/ emailová komunikácia medzi kontrolovaným subjektom a spotrebiteľom od 06.10.2023 do 02.01.2024, 7/ list - Servis, nahlásené dňa 03.11.2023, 8/ ZMLUVA O DIELO NA ZHOTOVENIE STAVBY (solárne zariadenie na prípravu ohriatej pitnej vody/OPV)* uzatvorená dňa 12.10.2020.

Vykonanou kontrolou, porovnaním a preskúmaním všetkých dokladov doručených k spotrebiteľskému podnetu samotným spotrebiteľom a účastníkom konania bolo zistené, že medzi účastníkom konania a spotrebiteľom bola dňa 12.10.2020 uzatvorená *„ZMLUVA O DIELO NA ZHOTOVENIE STAVBY (solárne zariadenie na prípravu ohriatej pitnej vody/OPV)“* (ďalej len „Zmluva o dielo“) uzavretá podľa § 631 a nasledujúcich zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 40/1964 Občiansky zákonník“). V Zmluve o dielo, časť V. Zodpovednosť za chyby bolo okrem iného uvedené: *„1.) Zhotoviteľ zodpovedá za chyby v zmysle § 560 a násl. Obchodného zákonníka.“.*

Účastník konania tak použil neprijateľnú podmienku, ktorá spôsobuje nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa a to tým, že ako zhotoviteľ diela tak vo vyššie uvedenej spotrebiteľskej Zmluve o dielo použil neprijateľnú podmienku, ktorá spôsobuje nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko ide o zmluvné dojednanie v spotrebiteľskej zmluve v režime ustanovení Obchodného zákonníka,

pre porušenie povinnosti účastníka konania v postavení predávajúceho podľa ust. § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť spotrebiteľom uplatnenú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, keď vykonanou kontrolou bolo tiež zistené, že spotrebiteľ emailom dňa 06.10.2023 nahlásil problém so solárnym okruhom. Podľa predloženého listu – Servis, nahlásené dňa 08.10.2023, špecifikácia závady: netesnosť – strata tlaku, asi na čerpadlovke – čerpadlovka je OK, iné: systém dotlakovaný. Spotrebiteľ emailom dňa 02.11.2023 opätovne nahlásil spoločnosti problém so solárnym systémom. Komunikácia účastníka konania so spotrebiteľom pokračovala do 14.11.2023, kedy účastník konania navrhol termín opravy na nasledujúce dni 15.11.2023 alebo 16.11.2023. Spotrebiteľ informoval účastníka konania o svojej neprítomnosti v dňoch navrhnutých účastníkom konania a navrhol najskorší možný termín na 17.11.2023. Účastník konania na odoslaný mail neodpovedal, následne spotrebiteľ opätovne dňa 19.12.2023 emailom kontaktoval účastníka konania, ktorý odpovedal až dňa 02.01.2023 a so spotrebiteľom bol dohodnutý termín servisu na odstránenie závady na deň 08.01.2024. Z predložených dokladov účastníkom konania vyplýva, že reklamácia spotrebiteľa bola účastníkom konania zaevidovaná dňa 03.11.2023 a vybavená až dňa 08.01.2024, teda až po uplynutí zákonom stanovenej lehoty,

pre porušenie povinnosti účastníka konania v postavení predávajúceho podľa ust. § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie, keď vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania k vyššie uvedenej reklamácii

spotrebiteľa zaevidovanej dňa 03.11.2023 žiadnym spôsobom nepreukázal vydanie potvrdenia spotrebiteľovi o uplatnení reklamácie,

pre porušenie povinnosti účastníka konania v postavení predávajúceho podľa ust. § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim, keď vykonanou kontrolou bolo ďalej zistené, že účastník konania k vyššie uvedenej reklamácii spotrebiteľa zaevidovanej dňa 03.11.2023 žiadnym spôsobom nepreukázal vydanie písomného dokladu o vybavení reklamácií najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie,

teda za porušenie povinností ustanovených v § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ust. § 7 ods. 1 a ods. 4 a ust. § 8 ods. 1 písm. b), § 18 ods. 4, 8 a 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

u k l a d á

na základe správnej úvahy účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške **800,- €** slovom **Osemsto Eur,**

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

č.: SK5781800000007000065068 **VS – 00340624**

O d ô v o d n e n i e

V dňoch 30.01.2024 - 19.02.2024 bola inšpektormi Inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti DoMaR Solar, s.r.o., IČO: 36 641 952, so sídlom: Lúčna 4, 965 01 Žiar nad Hronom. Kontrola bola uskutočnená v mieste sídla inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti účastníka konania. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 502/2023 zo dňa 12.12.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie účastníka konania spočívajúce v nedodržaní lehoty na poskytnutie záručného servisu.

Za účelom riadneho prešetrenia spotrebiteľského podnetu bola dňa 30.01.2024 v súlade s ust. § 5 ods. 7 písm. c) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk účastníkovi konania zaslaná *„Žiadosť o zaslanie dokladov“* č. 0287/06/2024 zo dňa 30.01.2024. V predmetnej žiadosti bol účastník konania požiadaný o doručenie nasledovných dokladov: *1/ vyjadrenie k predmetu podnetu č. 502/2023, 2/ zmluva o dielo, 3/ doklady o zaplatení a odovzdaní diela, 4/ doklady k prvej reklamácii spotrebiteľa (doklad o zaevidovaní, doklad o ukončení a spôsobe ukončenia reklamácie), 5/ doklady k druhej reklamácii spotrebiteľa (doklad o zaevidovaní, doklad o ukončení a spôsobe ukončenia reklamácie), 6/ doklady k prípadným ďalším servisným zásahom vykonaným u spotrebiteľa, 7/ ďalšia úplná písomná komunikácia so spotrebiteľom,* a to v lehote do piatich pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti. Predmetná žiadosť bola účastníkovi konania doručená dňa 08.02.2024.

Účastník konania dňa 09.02.2024 prostredníctvom poštového doručovateľa doručil inšpektorátu SOIBB doklady: *1/ list – Reakcia na žiadosť zo dňa 30.01.2024 značka 0287/06/2024 P-502/2023 zo dňa 08.02.2024, 2/ Doklad o inštalácii a uvedení zariadenia do prevádzky zo dňa 12.10.2020, 3/ Faktúra č. 2020100090 vystavená dňa 12.10.2020, 4/ Záručný list č. 200941 vystavený dňa 12.10.2020, 5/ list - Servis, nahlásené dňa 08.10.2023, 6/ emailová komunikácia medzi kontrolovaným subjektom a spotrebiteľom od 06.10.2023 do 02.01.2024, 7/ list - Servis, nahlásené dňa 03.11.2023, 8/ ZMLUVA O DIELO NA ZHOTOVENIE STAVBY (solárne zariadenie na prípravu ohriatej pitnej vody/OPV)* uzatvorená dňa 12.10.2020.

Vykonanou kontrolou, porovnaním a preskúmaním všetkých dokladov doručených k spotrebiteľskému podnetu samotným spotrebiteľom a účastníkom konania bolo zistené, že medzi účastníkom konania a spotrebiteľom bola dňa 12.10.2020 uzatvorená *„ZMLUVA O DIELO NA ZHOTOVENIE STAVBY (solárne zariadenie na prípravu ohriatej pitnej vody/OPV)“* uzavretá podľa § 631 a nasledujúcich zákona č. 40/1964 Občiansky zákonník. V Zmluve o dielo, časť *V. Zodpovednosť za chyby* bolo okrem iného uvedené: *„1.) Zhotoviteľ zodpovedá za chyby v zmysle § 560 a násl. Obchodného zákonníka.“*.

Vykonanou kontrolou tak bolo zistené, že účastník konania (zhotoviteľ diela) v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa nedodržal povinnosť nepoužívať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko vo vyššie uvedenej spotrebiteľskej Zmluve o dielo použil neprijateľnú podmienku, ktorá spôsobuje nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, keďže ide o zmluvné dojednanie v spotrebiteľskej zmluve v režime ustanovení Obchodného zákonníka.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu ust. § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ust. § 7 ods. 1 a ods. 4 a ust. § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľ emailom dňa 06.10.2023 nahlásil problém so solárnym okruhom. Podľa predloženého listu – Servis, nahlásené dňa 08.10.2023, špecifikácia závady: netesnosť – strata tlaku, asi na čerpadlovke – čerpadlovka je OK, iné: systém dotlakovaný. Spotrebiteľ emailom dňa 02.11.2023 opätovne nahlásil spoločnosti problém so solárnym systémom. Komunikácia účastníka konania so spotrebiteľom pokračovala do 14.11.2023, kedy účastník konania navrhol termín opravy na nasledujúce dni 15.11.2023 alebo 16.11.2023. Spotrebiteľ informoval účastníka konania o svojej neprítomnosti v dňoch navrhnutých účastníkom konania a navrhol najskorší možný termín na 17.11.2023. Účastník konania na odoslaný mail neodpovedal, následne spotrebiteľ opätovne dňa 19.12.2023 emailom kontaktoval účastníka konania, ktorý odpovedal až dňa 02.01.2023 a so spotrebiteľom bol dohodnutý termín servisu na odstránenie závady na deň 08.01.2024. Z predložených dokladov účastníkom konania vyplýva, že reklamácia spotrebiteľa bola účastníkom konania zaevidovaná dňa 03.11.2023 a vybavená až dňa 08.01.2024, teda po uplynutí zákonom stanovenej lehoty.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu ust. § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vykonanou kontrolou bolo tiež zistené, že účastník konania spotrebiteľovi nevydal potvrdenie o uplatnení reklamácie.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu ust. § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vykonanou kontrolou bolo zároveň zistené, že účastník konania nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu ust. § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Účastník konania dňa 09.02.2024 prostredníctvom poštového doručovateľa doručil inšpektorátu SOIBB okrem iného aj vyjadrenie - list – *Reakcia na žiadosť zo dňa 30.01.2024 značka 0287/06/2024 P-502/2023* zo dňa 08.02.2024. Účastník konania vo svojom vyjadrení potvrdzuje, že spotrebiteľ mal netesnosť na solárnom systéme, ktorý je tlakové zariadenie do 6bar a reklamoval pokles tlaku. Umiestnenie zásobníka a celej solárnej technológie, ktoré si zvolil zákazník je dosť nešťastné, nakoľko je umiestnené na povale. Pri prvej reklamácii na pokles tlaku, bol zákazník dotazovaný, či nepozoruje sám vizuálne niekde únik nemrznúcej kvapaliny, ale jeho vyjadrenie bolo negatívne, a účastník konania uvádza, že na celej trase systému nenašli podozrivé, že by bolo niekde mokro, takže systém len do tlakovali. Uvádza, že je bežné, keď namontujú solárny systém, tak sa môže stať, že do roka tlak poklesne, alebo sa ustáli na nižšej hodnote, ako bol tlakovaný pri inštalácii. Tento servisný zásah bol vykonaný v záruke, takže bezplatne. Problémom u zákazníka bolo, že technológiu a rozvody v strope celé ukryl do stropných izolácií a zadebnil dreveným latovaním, takže k tomu nie je prístup a nedá sa to kontrolovať ani vizuálne.

Účastník konania ďalej uvádza, že v zárukách má uvedené, že záruky sa nevzťahujú, ak ktokoľvek zasahuje do systému, čo sa v tomto prípade stalo, nakoľko sa zákazník sám pokúšal zariadenie odvzdušňovať, čo urýchlilo úbytok tlaku, a bol nato aj upozornený, aby to nerobil. Spotrebiteľ dňa 8.októbra 2023 reklamoval opäť úbytok tlaku a nefunkčnosť systému, všetko sa zopakovalo – nikde neeviduje a nepozoruje únik kvapaliny a ani oni nič vizuálne neobjavili. Systém bol pretesnený na čerpadlovej stanici a do tlakovaný. 4.11.2023 bol účastník konania informovaný, že zákazník našiel miesto úniku, nebolo to ale presne tam, čo si zákazník myslel, tak účastník konania rozobral zákazníkom inštalované pochôdzne debnenie a našiel mikro trhlinku v potrubí. Závada bola pretesnená a odstránená bez platne. Systém natlakovaný, zákazník spokojný a odvtedy už účastník konania nebol zákazníkom kontaktovaný. Problém je aj to, že zákazník na mieste inštalácie trvale nebýva, takže dohodnúť termín môže byť komplikovaný, čo aj bolo.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa ukončenia kontroly 19.02.2024 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo účastníkom konania dňa 22.02.2024 doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči účastníkovi konania v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0034/06/2024 zo dňa 19.06.2024 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 27.06.2024.

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 správnym orgánom podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Účastník konania využil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní a správnemu orgánu doručil prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 28.06.2024 svoje vyjadrenie.

Účastník konania v úvode svojho vyjadrenia uvádza, že nie sú právnici a zmluvné dojednanie na základe paragrafových znení len preberajú na základe doporučení výrobcu kolektorov a návrhu Slovenskej inovačnej a energetickej agentúry vo vzťahu zhotoviteľ a objednávateľ diela. Predmetné chyby sa pokúsi účastník konania podľa jeho tvrdenia riešiť s právnikom, aby došlo k náprave, ak teda dochádza k nerovnováhe v právach a povinnostiach zmluvných strán.

Účastník konania ďalej uvádza, že v predmetnej veci, ak nebol vystavený doklad a potvrdenie o uplatnení reklamácie, bolo to len z dôvodu, že servisný zásah je bez odplaty, čiže zákazník neplatí nič, nakoľko je zásah riešený v záručnej dobe a zápis sa robí do záručného listu, ktorý má zákazník od doby ukončenia inštalácie a je len jeden originál, ktorý má zákazník a má ho predložiť pri servisnom zásahu, čo sa nestalo. V každom prípade závada bola odstránená a mohla byť odstránená aj v zákonnej lehote, ale nakoľko zákazník trvalo nebýva na predmetnej adrese, takže dohodnúť termín, keď to môže byť len piatok – prípadne cez víkend a následne aj dohodnutý termín je 2x zrušený, je otázne.

V závere svojho vyjadrenia dodáva, že predmetné pochybenia odstránia.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním účastníka konania správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchýliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade účastník konania v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie. 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. Rozhodujúcim je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom. Z tohto dôvodu vyjadrenie účastníka konania ohľadne obchádzania jeho ako realitnej spoločnosti zo strany záujemcov o kúpu je len subjektívnou okolnosťou, ktorá nemá žiadny vplyv na správne konanie.

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 rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb 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.

K vyjadreniu účastníka konania ohľadne odstránenia zistených nedostatkov, správny orgán uvádza, že ani dodatočné odstránenie účastníka konania vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu účastníka konania nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 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. Ako už bolo spomenuté vyššie účastník konania za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

K vyjadreniu účastníka konania zo dňa 08.02.2024 ako aj zo dňa 27.06.2024 ohľadne priebehu uplatňovania a vybavovania reklamácie uplatnenej spotrebiteľom správny orgán uvádza, že sa v danom prípade jedná len o subjektívne aspekty, ktoré uviedol účastník konania. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálnu stránku reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola opodstatnená. Účastník konania má za to, že spotrebiteľ nemal právny nárok na uplatnenie si zodpovednosti za vady diela, t. j. uplatnenie si reklamácie, nakoľko porušil ustanovenia zmluvy o vykonaní diela a sám si spotrebiteľ privodil vady na diele, k tomu správny orgán uvádza, že účastník konania preukázateľne zaevidoval reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom a zaoberal sa ňou v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. V danom prípade, 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. Správny orgán však v prospech účastníka konania prihliada na skutočnosť, že tento si nedostatky priznal a teda efektívne môže pristúpiť k ich eliminácii do budúcnosti.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Správny orgán ustálil, že za zistené protiprávne konanie, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

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, keď kontrolou bolo zistené porušenie ust. § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ust. § 7 ods. 1 a ods. 4 a ust. § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, tým, že účastník konania v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa nedodržal zákaz používať

nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, porušenie ust. § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tým, že účastník konania porušil svoju povinnosť vybaviť spotrebiteľskú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko ju účastník preukázateľne zaevidoval dňa 03.11.2023 a vybavil až dňa 08.01.2024, porušenie ust. § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tým, že účastník konania v rámci kontroly žiadnym hodnoverným spôsobom nepreukázal skutočnosť, že spotrebiteľovi vydal doklad o uplatnení reklamácie, porušenie ust. § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tým, že účastník konania v rámci kontroly žiadnym hodnoverným spôsobom nepreukázal skutočnosť, že spotrebiteľovi vydal písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

V zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúcim je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

Podľa ustanovenia § 3 ods. 3 zákona 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.

V zmysle ust. § 4 ods. 2 písm. c) zákona č.250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Podľa ustanovenia § 7 ods. 1 zákona 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

Podľa ustanovenia § 7 ods. 4 zákona 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je v prílohe č. 1.

Podľa ustanovenia § 8 ods. 1 písm. b) zákona 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavnému znaku produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte.

Podľa ustanovenia § 52 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka (ďalej len ako „Občiansky zákonník“) spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

Podľa ustanovenia § 52 ods. 2 Občianskeho zákonníka, ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách, ako aj všetky iné ustanovenia upravujúce právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, použijú sa vždy, ak je to na prospech zmluvnej strany, ktorá je spotrebiteľom. Odlišné zmluvné dojednania alebo dohody, ktorých obsahom alebo účelom je obchádzanie tohto ustanovenia, sú neplatné. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva.

Podľa ustanovenia § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka, dodávateľ je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.

Podľa ustanovenia § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka, spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

Podľa ustanovenia § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka, spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná zmluvná podmienka“). To neplatí, ak ide o zmluvné podmienky, ktoré sa týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané.

Podľa ustanovenia § 53 ods. 2 Občianskeho zákonníka, za individuálne dojednané zmluvné ustanovenia sa nepovažujú také, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ak nemohol ovplyvniť ich obsah.

Podľa ustanovenia § 53 ods. 3 Občianskeho zákonníka, ak dodávateľ nepreukáže opak, zmluvné ustanovenia dohodnuté medzi dodávateľom a spotrebiteľom sa nepovažujú za individuálne dojednané.

Podľa ustanovenia § 54 ods. 1 Občianskeho zákonníka, zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchýliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie.

Správny orgán uvádza, že zo znenia vyššie citovaných zákonných ustanovení vyplýva, že tieto majú prikazujúci kogentný charakter, čo znamená, že pod sankciou neplatnosti právneho úkonu nie je možné sa od nich odchýliť. Predmetná právna úprava pojmovo vymedzuje spotrebiteľskú zmluvu ako každú zmluvu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom, pričom právna forma spotrebiteľskej zmluvy nie je rozhodujúca. Za účelom vysokej ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany, je všeobecnou klauzulou stanovené, že spotrebiteľská zmluva nesmie obsahovať ustanovenia, ktoré zakladajú hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Tento zákaz neplatí len v prípade, ak sa zmluvné podmienky týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny za predpokladu, že tieto podstatné náležitosti zmluvy sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne. Takisto zákaz neplatí v prípade zmluvných podmienok dojednaných individuálne, za ktoré sa však nepovažujú také zmluvné podmienky, s obsahom ktorých sa síce spotrebiteľ mal možnosť oboznámiť pred podpisom zmluvy, ale nemohol ovplyvniť ich obsah. Dôkazné bremeno o individuálnom dojednaní zmluvných podmienok zaťažuje dodávateľa.

Ustanovenie § 53 ods. 4 Občianskeho zákonníka exemplifikatívne vypočítava zmluvné podmienky, ktoré sa za každých okolností považujú za neprijateľné. Neprijateľnými zmluvnými podmienkami sú aj také zmluvné podmienky, ktoré sa v neprospech spotrebiteľa odchyľujú od ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj všetky tie, ktorými si spotrebiteľ inak zhoršuje svoje zmluvné postavenie.

Použitie Obchodného zákonníka prioritne prichádza do úvahy len vtedy, ak ide o zmluvu medzi podnikateľmi a zmluva je zameraná na podnikateľskú činnosť, nie ak ide o štandardný spotrebiteľský vzťah. Aj keď zásadne právnu úpravu Obchodného zákonníka nemožno úplne vylúčiť ani v prípade spotrebiteľských zmlúv, k tomu je však potrebné

individuálne dojednanie so spotrebiteľom, čo však nebolo účastníkom konania preukázané.

Spotrebiteľ je v našom právnom poriadku, resp. v rámci práva celej Európskej únie, chránený ako slabšia zmluvná strana. Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva, ktorú uzatvára podnikateľ v rámci svojej činnosti so spotrebiteľom, teda fyzickou osobou – nepodnikateľom. Pri právnej úprave spotrebiteľských zmlúv sa vychádza zo zásady ochrany spotrebiteľa ako tzv. slabšej zmluvnej strany a neprípustnosti zneužívania monopolného postavenia dodávateľov, resp. predávajúcich ako tzv. silnej zmluvnej strany. Tento zmluvný vzťah si zasluhuje zvýšenú ochranu. Z hľadiska vedomostí a skúseností predávajúceho a spotrebiteľa s uzatváraním spotrebiteľských zmlúv ide o dva nerovnocenné subjekty. Správny orgán uvádza, že postavenie slabšej zmluvnej strany vyplýva zo skutočnosti, že spotrebiteľ nemá možnosť individuálne ovplyvniť obsah zmluvy či zmluvné podmienky vopred pripravenej predávajúcim. V súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou je teda možné konštatovať, že v spotrebiteľskom vzťahu má predávajúci v prevažnej väčšine prípadov výhodnejšie, niekedy priam až dominantné postavenie. Vychádza sa tiež z toho, že spotrebiteľ dobromyseľne uzaviera zmluvu a právom očakáva, že dodávateľ, resp. predávajúci ako odborník a „profesionálne znalý podnikateľ“ dodáva tovar alebo služby so zárukou kvality.

V danom prípade, výber režimu Obchodného zákonníka v Zmluve o dielo zo dňa 12.10.2020 pred právnymi predpismi určenými na ochranu spotrebiteľa neprimerane znevýhodňuje spotrebiteľa.

Čo sa týka ochrany spotrebiteľa pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, je potrebné vziať do úvahy, že Slovenská obchodná inšpekcia svojvoľne nevyhlasuje znenie, alebo obsah alebo význam jednotlivých zmluvných podmienok za podmienky neprijateľné, ale postupuje na základe poznatkov získaných zo súdnych rozhodnutí, ktorými boli určité podmienky posúdené a považované za neprijateľné a tiež na základe posúdenia zmluvných podmienok vykonaných Komisiou na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách a nekalých obchodných praktík predávajúcich, ktorá je zriadená na Ministerstve hospodárstva Slovenskej Republiky.

Všeobecne platí, že pre spotrebiteľa je priaznivejšia úprava záväzkového práva obsiahnutá v Občianskom zákonníku, pričom súdy opakovane judikovali, že ak je jedna zo zmluvných strán spotrebiteľom, zmluva sa musí spravovať výlučne ustanoveniami v zmysle Občianskeho zákonníka. Správny orgán poukazuje na skutočnosť, že dojednanie režimu Obchodného zákonníka je tak v praxi správneho orgánu, ako aj súdnej praxi považované za neprijateľnú podmienku. Súdne rozhodnutia, ktorými bol režim Obchodného zákonníka ustanovený v spotrebiteľských veciach vyhlásený za neprijateľný sú zverejňované a ide napríklad o rozhodnutia v konaniach sp. zn. 24Co/130/2011 - Rozhodnutie Krajského súdu v Trnave, sp. zn. 5S/71/2017 – Rozhodnutie Krajského súdu v Prešove, sp. zn. 6Co/705/2014 – Rozhodnutie Krajského súdu v Trenčíne či Rozhodnutie Najvyššieho súdu SR sp. zn. 5 M Cdo 20/2009. Z uvedeného teda jednoznačne vyplýva, že fyzická osoba (spotrebiteľ) nemôže s podnikateľom (sprostredkovateľom) uzatvoriť sprostredkovateľskú zmluvu v režime Obchodného zákonníka. Každá zmluva uzatvorená medzi podnikateľom a fyzickou osobou musí byť uzatvorená podľa Občianskeho zákonníka.

Obchodný zákonník podľa § 1 ods. 1 prioritne upravuje vzťahy medzi podnikateľmi. Je nepochybne dôležitou skutočnosťou, či daný právny vzťah spadá pod režim Občianskeho zákonníka alebo pod režim Obchodného zákonníka, ktorého úprava je pre spotrebiteľa oveľa nepriaznivejšia ako ochrana poskytnutá Občianskym zákonníkom, čím bolo zhoršené postavenie spotrebiteľov vo vzťahu k zvýšenej právnej ochrane zabezpečenej

právnym režimom Občianskeho zákonníka. Vzhľadom na skutočnosť, že v danom prípade išlo o typovú zmluvu, ktorú v časti režimu zmluvy spotrebiteľ nemal možnosť akýmkoľvek spôsobom ovplyvňovať, ustanovenie uplatnenia režimu Obchodného zákonníka môže predstavovať menej priaznivejšie postavenie spotrebiteľa, čím sa zasahuje do jeho ekonomických záujmov. Režim Obchodného zákonníka je pre spotrebiteľa nevýhodnejší napr. v prípade premlčania, v prípade uplatňovania zodpovednosti za vady a podobne.

Nedodržaním týchto povinností účastník konania reálne obmedzil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľ má jednak právo na ochranu pred nekalými obchodnými praktikami poškodzujúcimi jeho ekonomické záujmy, a na strane druhej má predávajúci voči uvedenému právu spotrebiteľa zodpovedajúcu povinnosť zdržať sa využívania nekalých obchodných praktík, nakoľko tieto sú kogentným ustanovením § 7 ods. 1 zákona ochrane spotrebiteľa zakázané a to pred, počas a aj po vykonaní obchodnej transakcie. Je irelevantné, či sa tohto konania dopustil úmyselne, alebo nedbanlivostne.

Pri určovaní výšky postihu vzal správny orgán do úvahy to, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy, zvýšenú ochranu nebol z dôvodov porušenia povinností splnený. Spotrebiteľ v dobrej viere uzatvára zmluvu s predávajúcim, od ktorého očakáva, že vzhľadom na jeho podnikanie koná v súlade s odbornou starostlivosťou, čo zodpovedá poctivému prístupu v podnikaní.

V zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie 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.

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. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní

odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Jednotlivé povinnosti a samotný postup predávajúceho v súvislosti s vybavovaním spotrebiteľských reklamácií sú presne vymedzené v ustanoveniach § 18 a 18a zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa. Cit. zákon na vybavenie reklamácie ustanovuje lehotu 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia a zároveň v ust. § 2 písm. m) uvádza, čo sa za vybavenie reklamácie považuje. V zmysle citovaného ustanovenia, vybavením reklamácie je 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. 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.

Nedodržanie jednotlivých povinností a formálneho postupu, ktoré predávajúcemu pri vybavovaní reklamácií vyplývajú z ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, môže spotrebiteľovi podstatne sťažiť vymáhanie si jeho práv vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov alebo poskytovaných služieb. Problém nastáva v tom, že nedodržaním zákonného postupu pri vybavení reklamácie trpí spotrebiteľ, pretože sa svojich práv musí domáhať prostredníctvom správnych orgánov, či v hraničných situáciách na všeobecnom súde účastníka konania. Nedodržaním zákonom stanovenej lehoty na vybavenie spotrebiteľskej reklamácie účastník konania nedodržal zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie, a teda maril účel a cieľ sledovaný zákonom, a síce poskytnúť ochranu spotrebiteľovi, a tým posilniť jeho postavenie.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri stanovení výšky sankcie zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Závažnosť porušenia povinnosti správny orgán hodnotil v úzkej súvislosti a v nadväznosti na následky porušenia, kedy použitím neprijateľnej podmienky spôsobujúcej nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa zo strany účastníka konania, kedy porušením povinnosti účastníka konania vybaviť spotrebiteľskú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote 30-tich dní odo dňa ich uplatnenia, nevydaním spotrebiteľovi potvrdenia o prijatí reklamácií a nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácií najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia, bolo následkom protiprávneho stavu účastníka konania nedodržanie minimálneho štandardu ochrany spotrebiteľa vyplývajúceho z povinností a zákazov predávajúceho podľa § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ust. § 7 ods. 1 a ods. 4 a ust. § 8 ods. 1 písm. b), § 18 ods. 4, 8 a 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania účastníka konania správny orgán ďalej poukazuje na skutočnosť, 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.

Spôsob protiprávneho konania účastníka konania je použitie neprijateľnej podmienky v Zmluve o dielo zo dňa 12.10.2020 spôsobujúcej nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa zo strany účastníka konania, nevybavenie spotrebiteľskej reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia, nevydanie spotrebiteľovi potvrdenia o prijatí reklamácií a nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácií najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia,

konaním, resp. opomenutím konania, pričom správny orgán takéto prípady považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

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 v oblasti ochrany spotrebiteľa, 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.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

Vykonanou kontrolou bolo zistené a spoľahlivo preukázané, že účastník konania si povinnosti resp. zákazy predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nesplnil, čím došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán takéto prípady konania, resp. opomenutia konania považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

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. 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom** ak ide o finančný postih, tento nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Zároveň nesmie predstavovať výlučne represiu. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba do budúcna vyvarovala akýchkoľvek ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, 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.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname zo dňa 19.02.2024, písomným vyjadrením účastníka konania zo dňa 08.02.2024 k žiadosti pod č. 0287/06/2024 doručeným správnemu orgánu dňa 09.02.2024, vyjadrením účastníka konania zo dňa 27.06.2024 doručeným správnemu orgánu prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 28.06.2024 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

V tomto prípade je nutné aby správny orgán poukázal na skutočnosť, že v zmysle ustanovenia § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení

niektorých zákonov (ďalej len ako „zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“), ustanovenia tohto zákona sa použijú na zmluvu uzavretú po 30. júni 2024. Vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. V zmysle ustanovenia § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur.

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, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 1,20 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

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

Číslo: P/0035/06/2024 V Banskej Bystrici dňa 17.07.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej len ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 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 účinnom do 30.06.2024 (ďalej len ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: MM Aqua s. r. o., IČO 55 222 501, so sídlom Ľudovíta Štúra 559/12, 990 01 Veľký Krtíš (ďalej len ako „účastník konania“),

na základe kontroly v dňoch 16.01.2024 - 02.02.2024 vykonanej v mieste sídla inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti účastníka konania, vykonanej na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. P 514/2023 zo dňa 20.12.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie účastníka konania v súvislosti s jeho postupom pri vybavovaní reklamácie zrealizovaného diela (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“).

pre porušenie povinnosti účastníka konania v postavení predávajúceho podľa ust. § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť spotrebiteľom uplatnenú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, keď vykonanou kontrolou bolo tiež zistené, že spotrebiteľ písomne uplatnil reklamáciu diela u účastníka konania, a to listom s predmetom *„Vec: Reklamácia vád diela – výzva na odstránenie vád diela“* zo dňa 19.09.2023. Spotrebiteľ zaslal dňa 21.09.2023 písomnú reklamáciu prostredníctvom poštového doručovateľa pod podacím číslom RG231910735SK s doručovaním do vlastných rúk účastníkovi konania na adresu: MM AQUA s.r.o., Ľudovíta Štúra 559/12, 990 01 Veľký Krtíš. Predmetná reklamácia bola účastníkovi konania doručená dňa 22.09.2023. V rámci účastníkom konania kontroly predloženej evidencie reklamácií bola spotrebiteľská reklamácia zaevidovaná dňa 21.09.2023 s popisom vady *„íl v studni“*, pričom účastník konania v rámci kontroly žiadnym spôsobom nepreukázal ukončenie reklamačného konania jedným zo spôsobov vybavenia reklamácie v súlade s ust. § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a teda nepreukázal riadne vybavenie spotrebiteľskej reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia,

pre porušenie povinnosti účastníka konania v postavení predávajúceho podľa ust. § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je

predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, keď vykonanou kontrolou bol zistený ďalší nedostatok týkajúci sa evidencie reklamácií v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, keď kontrolou v rámci kontroly predloženej evidencie reklamácií účastníka konania vo vzťahu k reklamácii spotrebiteľa zaevidovanej dňa 21.09.2023 chýbal údaj o poradovom čísle dokladu o uplatnení vyššie uvedenej reklamácie spotrebiteľa,

pre porušenie povinnosti účastníka konania v postavení predávajúceho podľa § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie, keď vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania k vyššie uvedenej reklamácii spotrebiteľa zaevidovanej dňa 21.09.2023 s popisom vady *„íl v studni“* žiadnym spôsobom nepreukázal vydanie potvrdenia spotrebiteľovi o uplatnení reklamácie,

pre porušenie povinnosti účastníka konania v postavení predávajúceho podľa ust. § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim, keď vykonanou kontrolou bolo ďalej zistené, že účastník konania k vyššie uvedenej reklamácii spotrebiteľa zaevidovanej dňa 21.09.2023 s popisom vady *„íl v studni“* žiadnym spôsobom nepreukázal vydanie písomného dokladu o vybavení reklamácií najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia,

teda za porušenie povinností ustanovených v § 18 ods. 4, 8, 9 a 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

u k l a d á

na základe správnej úvahy účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške **150,- €** slovom **Jednostopäťdesiat Eur,**

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

č.: SK5781800000007000065068 **VS – 00350624**

O d ô v o d n e n i e

V dňoch 16.01.2024 - 02.02.2024 bola inšpektormi Inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: **MM Aqua s. r. o., IČO 55 222 501, so sídlom Ľudovíta Štúra 559/12, 990 01 Veľký Krtíš**. Kontrola bola uskutočnená v mieste sídla inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti účastníka konania. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. P 514/2023 zo dňa 20.12.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie účastníka konania v súvislosti s jeho postupom pri vybavovaní reklamácie zrealizovaného diela.

Za účelom riadneho prešetrenia spotrebiteľského podnetu bola dňa 16.01.2024 v súlade s ust. § 5 ods. 7 písm. c) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy -

www.slovensko.sk účastníkovi konania zaslaná „Výzva na predloženie dokladov“ č. 0146/06/2024 zo dňa 16.01.2024. V predmetnej výzve bol účastník konania požiadaný o doručenie nasledovných dokladov: *1/ všetky doklady resp. Vami overené ich kópie, týkajúce sa zhotovenia, účtovania a odovzdania diela spotrebiteľovi (ako napr.: zmluvy resp. dohody k zhotoveniu diela, cenovej ponuky, účtovania zálohy a celkovej ceny, odovzdávací protokol, atď...) Kópie dokladov overíte tak, že každý list, kde sa nachádza nejaký text opatrite odtlačkom Vašej pečiatky, ak ju máte a uvediete dátum a Váš podpis resp. podpis zodpovednej osoby. 2/ evidenciu reklamácií, resp. overenú kópiu časti evidencie – celej strany na ktorej je reklamácia spotrebiteľa evidovaná, ak je táto vedená elektronickou formou postačí jej výtlačok, ktorej obsahom bude aj reklamácia spotrebiteľa. Kópie dokladov overíte tak, že každý list, kde sa nachádza nejaký text opatrite odtlačkom Vašej pečiatky, ak ju máte a uvediete dátum a Váš podpis resp. podpis zodpovednej osoby. 3/ reklamačný poriadok a všetky doklady, resp. Vami overené ich kópie, týkajúce sa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom. Kópie dokladov overíte tak, že každý list, kde sa nachádza nejaký text opatrite odtlačkom Vašej pečiatky, ak ju máte a uvediete dátum a Váš podpis resp. podpis zodpovednej osoby. 4/ vyjadrenie sa ku všetkým rozhodujúcim skutočnostiam majúcim vzťah k predmetnej veci. V prípade, že niektorý z vyššie uvedených požadovaných dokladov nemáte (napr. z dôvodu ústnej dohody bez prítomnosti tretích osôb, resp. ste doklady nevzdali, reklamáciu nezaevidovali a pod.) je potrebné to uviesť vo vyjadrení,* a to všetko v lehote do piatich pracovných dní odo dňa doručenia výzvy. Predmetnú výzvu účastník konania prevzal dňa 22.01.2024.

Účastník konania dňa 26.01.2024 prostredníctvom poštového doručovateľa inšpektorátu SOIBB doručil svoje vyjadrenie – „Vyjadrenie sa k výzve č. spisu 0146/06/2024 k podaniu, v ktorom detailne popisuje priebeh uskutočnenia vŕtania studne na základe dohody o realizácii vŕtanej studne a podpísanej zmluvy o vykonaní diela, ktorá bola uzatvorená mesiac pred samotnou realizáciou. Účastník konania vo svojom vyjadrení uvádza, že spotrebiteľovi podrobne opísal postup vrtných prác vykonaných priamo u spotrebiteľa. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že spotrebiteľovi pred vykonaním prác zdôraznil, že studňa podľa geologických máp a po optickej rekognoskácií terénu nebude hlboká a bude mať veľkú výdatnosť, teda aj práce by mali ísť rýchlo bez vážnejších neočakávaných prieťahov. Podľa účastníka konania bola od spotrebiteľa prijatá záloha za vykonanie obhliadky vo výške 100,- Eur, t. j. pred realizáciou prác, ktorá bola následne odrátaná pri vyplácaní za vykonanú prácu. Účastník konania zdôraznil, že spotrebiteľovi bola účtovaná suma podľa tých metrov, ktoré boli zabudované a vošli do vrtu. Spotrebiteľ zaplatil kontrolovanému subjektu celkovú sumu vo výške 1.750 €. Účastník konania poukázal na to, že po osadení rúr v rámci zaužívaného technologického postupu vykonali obsyp tejto studničnej rúry a spotrebiteľ bol počas celej tejto doby inštalácie studničných rúr a obsypu prítomný pri vrte a sledoval priebeh prác. Ďalej vo vyjadrení uviedol, že spotrebiteľ bol opakovane, aj počas obhliadky poučený o možnostiach zapojenia studne, osadení šachty, o nutnosti čerpania tejto studne, a to najmä pri tomto type pôdneho prekrytia (íl) pri tak vysokých prítokoch vody. Má za to, že spotrebiteľa poučil o preberacom protokole, ktorý podpíše po vykonaní čerpacej skúšky u ich externého pracovníka, ktorý spotrebiteľovi zapojí studňu a zistí presnú výdatnosť (m^3/min.). účastník konania vo vyjadrení uviedol, že nakoľko sa spotrebiteľ rozhodol vrt zapojiť sám, a to aj napriek mnohým poučeniam, tak v zmysle bodu 7 Zmluvy o dielo stratil zákonnú 24 mesačnú lehotu, pretože zanikla zodpovednosť dodávateľa za vzniknuté vady na diele.

Účastník konania dňa 26.01.2024 prostredníctvom poštového doručovateľa inšpektorátu SOIBB spolu so svojím vyjadrením doručil nasledovné dokumenty: *1/ kópia listu, v ktorom je zaevidovaná reklamácia spotrebiteľa, 2/ výtlačok obrazovky, resp. displeja*

zariadenia s komunikáciou medzi kontrolovaným subjektom a spotrebiteľom, 3/ fotodokumentácia, 4/ fotokópia zoznamu hovorov so spotrebiteľom.

Vykonanou kontrolou, porovnaním a preskúmaním všetkých dokladov doručených k spotrebiteľskému podnetu samotným spotrebiteľom a účastníkom konania bolo zistené, že účastník konania dňa 13.07.2023 na adrese Drienková 1, Banská Bystrica vykonal kompletnú realizáciu vŕtanej studne v potrebnej hĺbke čo predstavovalo vyvŕtanie vrtu, inštaláciu certifikovanej studničnej rúry (140mm) vykonanie obsypu tejto rúry štrkom o fragmente 4/8mm na základe Zmluvy o dielo uzatvorenej so spotrebiteľom. Po ukončení vyššie uvedených prác spotrebiteľ vyplatil zhotoviteľovi – účastníkovi konania sumu 1.750,- Eur (slovom jedentisícsedemstopäťdesiat eur) bankovým prevodom dňa 15.07.2023.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nedodržal povinnosť vydať doklad o poskytnutí služby, keď na predmetnú uhradenú sumu nevydal žiaden doklad o poskytnutí služby a ani žiadnym spôsobom nepreukázal vydanie dokladu o poskytnutí služby.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu ust. § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou bolo tiež zistené, že spotrebiteľ písomne uplatnil reklamáciu diela u účastníka konania, a to listom s predmetom *„Vec: Reklamácia vád diela – výzva na odstránenie vád diela“* zo dňa 19.09.2023. Spotrebiteľ zaslal dňa 21.09.2023 písomnú reklamáciu prostredníctvom poštového doručovateľa pod podacím číslom RG231910735SK s doručovaním do vlastných rúk účastníkovi konania na adresu: MM AQUA s.r.o., Ľudovíta Štúra 559/12, 990 01 Veľký Krtíš. Predmetná reklamácia bola účastníkovi konania doručená dňa 22.09.2023. V rámci účastníkom konania kontroly predloženej evidencie reklamácií bola spotrebiteľská reklamácia zaevidovaná dňa 21.09.2023 s popisom vady *„íl v studni“*.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nedodržal povinnosť vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko v rámci kontroly žiadnym spôsobom nepreukázal ukončenie reklamačného konania jedným zo spôsobov vybavenia reklamácie v súlade s ust. § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a teda nepreukázal riadne vybavenie spotrebiteľskej reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu ust. § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vykonanou kontrolou bol zistený ďalší nedostatok týkajúci sa evidencie reklamácií v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, keď kontrolou v rámci kontroly predloženej evidencie reklamácií účastníka konania vo vzťahu k reklamácii spotrebiteľa zaevidovanej dňa 21.09.2023 chýbal údaj o poradovom čísle dokladu o uplatnení vyššie uvedenej reklamácie spotrebiteľa.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu ust. § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vykonanou kontrolou bolo tiež zistené, že účastník konania spotrebiteľovi nevydal potvrdenie o uplatnení reklamácie,

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu ust. § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vykonanou kontrolou bolo zároveň zistené, že účastník konania nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu ust. § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 02.02.2024 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu zo dňa 02.02.2024 bolo účastníkovi konania odoslané prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – www.slovensko.sk dňa 05.02.2024 a doručené dňa 05.02.2024.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči účastníkovi konania v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0035/06/2024 zo dňa 20.06.2024 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 20.06.2024.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní správny orgán je povinný dať účastníkom konania a zúčastneným osobám možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohli vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Účastník konania využil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní a správnemu orgánu doručil svoje vyjadrenie – „Vyjadrenie sa k správnemu konaniu č.: P/0035/06/2024“, ktoré bolo správnemu orgánu doručené dňa 26.06.2024 prostredníctvom poštového doručovateľa.

K porušeniu ustanovenia § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa účastník konania uvádza, že v skutočnosti po vykonaní prác spotrebiteľovi odovzdal na mieste pokladničný doklad na sumu 1720,00 Eur. Rovnako tak prostredníctvom mailovej služby zaslal faktúru číslo 2023003 na sumu 1720,- Eur a je riadne evidovaná v účtovníctve. To, že spotrebiteľ vyplatil sumu vyššiu o 30 Eur, bolo na jeho dobrej vôli. Účastník konania v prílohe svojho vyjadrenia predložil Faktúru a aj pokladničný doklad.

K porušeniu ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa účastník konania uvádza, že toto zistenie z vykonanej kontroly sa zakladá na správne vykonanom dokazovaní, pretože spotrebiteľovi bol stav a vybavenie reklamácie oznamovaný len telefonicky a tým bol porušený § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Za zistený nedostatok je účastník konania pripravený niesť uložené konzekvencie.

K porušeniu ustanovenia § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa účastník konania uvádza, že k tomuto pochybeniu sa nevie relevantne vyjadriť, pretože forma ich evidencie reklamácií bola stiahnutá z internetového portálu a mal za to, že spĺňa všetky zákonom predpísané náležitosti a ich evidencia obsahuje len jednu reklamáciu môže absentovať presné číslovanie v evidencii.

K porušeniu ustanovenia § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa účastník konania uvádza, že doklad o uplatnení spotrebiteľovi ani nevydal, pretože reklamácia nebola uznaná, nakoľko došlo k porušeniu zmluvy o vykonaní diela a sám spotrebiteľ si nedostatok v studni privodil sám napriek výslovným varovaniam.

Z vyššie uvedeného má účastník konania za to, svojím omisívnym konaním mohol porušiť cca jedno ustanovenie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, avšak tieto možné nedostatky nemohli a neviedli k uplatneniu využívaniu predmetného objektu studne, pre

ktorú sa toto správne konanie vedie. Účastník konania je presvedčený, že samotné prejednanie tohto konania bude postačovať na trvalú nápravu, ale nebude sa brániť žiadnemu rozhodnutiu zo strany správneho orgánu, ak nebude pre kontrolovanú stranu likvidačná. Účastník konania zdôraznil, že ho celá táto skúsenosť veľmi mrzí a na tomto mieste musí podotknúť, že pred spotrebiteľom a aj po ňom takúto negatívnu skúsenosť nemali.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním účastníka konania a následným vyjadrením účastníka konania správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa ale aj zhotoviteľov diel, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchýliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade účastník konania v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie. 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. Rozhodujúcim 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 rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb 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.

K vyjadreniu účastníka konania ohľadne vydania pokladničného dokladu na sumu 1720,00 Eur zo dňa 15.08.2023 a faktúry č. 2023003 na sumu 1720,00 Eur zo dňa 15.08.2023 správny orgán uvádza, že v čase od 16.01.2024 a až do vydania tohto rozhodnutia účastník konania nepredložil ani raz ním spomínaný pokladničný doklad a ani vystavenú faktúru. Účastník konania reagoval na písomnú výzvu správneho orgánu dňa 25.01.2024, avšak súčasťou písomného vyjadrenia nebola žiadna príloha, ktorá by sa týkala pokladničného dokladu alebo vystavenej faktúry na meno spotrebiteľa. Účastník konania ani k zisteným a vytýkaným nedostatkom v Inšpekčnom zázname zo dňa 02.02.2024 ním doručeným dňa 05.02.2024 sa nevyjadril žiadnym spôsobom. Nenamietal žiadnym spôsobom skutočnosť vytýkanú orgánom dozoru, že on ako zhotoviteľ diela nevydal doklad o poskytnutí služby spotrebiteľovi žiadnym spôsobom. Avšak, vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania predložil príjmový pokladničný doklad, ktorý je účtovným dokladom, správny orgán tento akceptoval a vzhľadom na právnu zásadu „*in dubio pro reo*“ za toto zistenie pokutu neukladá, čo je zrejmé z výrokovej časti tohto rozhodnutia.

K vyjadreniu účastníka konania ohľadne evidencie reklamácií stiahnutej z internetového portálu a nevydaniu dokladu o uplatnení reklamácie z dôvodu neuznania reklamácie správny orgán uvádza, že sa v danom prípade jedná len o subjektívne aspekty, ktoré uviedol účastník konania. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálnu stránku reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola opodstatnená. K vyjadreniu účastníka konania ohľadne nevydania dokladu o uplatnení reklamácie

z dôvodu neuznania reklamácie správny orgán uvádza, že účastník konania sa preukázateľne zaoberal reklamáciou ním zaevidovanou dňa 21.09.2023 čo potvrdzuje aj vo svojom vyjadrení doručeným dňa 26.06.2024 podľa ktorého oznámil vybavenie reklamácie spotrebiteľovi len telefonicky. Účastník konania má za to, že spotrebiteľ nemal právny nárok na uplatnenie si zodpovednosti za vady diela, t. j. uplatnenie si reklamácie, nakoľko porušil ustanovenia zmluvy o vykonaní diela a sám si spotrebiteľ privodil vady na diele, k tomu správny orgán uvádza, že účastník konania preukázateľne zaevidoval reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom a zaoberal sa ňou v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko ju zaevidoval v evidencii reklamácií. V danom prípade, 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. Správny orgán však v prospech účastníka konania prihliada na skutočnosť, že tento uplatnil sebareflexiu a priznal si nedostatky a teda efektívne môže pristúpiť k ich eliminácii do budúcnosti.

Čo sa zodpovednosti týka, ani dodatočné odstránenie účastníka konania vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu účastníka konania nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Ako už bolo spomenuté vyššie účastník konania za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Správny orgán ustálil, že za zistené protiprávne konanie, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia

povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, keď kontrolou bolo zistené porušenie ust. § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tým, že účastník konania porušil svoju povinnosť vybaviť spotrebiteľskú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko ju účastník preukázateľne zaevidoval dňa 21.09.2023 s popisom vady *„íl v studni“*, porušenie ust. § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tým, že účastník konania v rámci kontroly žiadnym hodnoverným spôsobom nepreukázal skutočnosť, že spotrebiteľovi vydal doklad o uplatnení reklamácie, porušenie ust. § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tým, že účastník konania v rámci kontroly žiadnym hodnoverným spôsobom nepreukázal skutočnosť, že spotrebiteľovi vydal písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a porušenie ust. § 18 ods. 10 cit. zákona, tým v rámci kontroly predloženej evidencie reklamácií účastníkom konania vo vzťahu k predmetnej reklamácii spotrebiteľa chýbal údaj o poradovom čísle dokladu o uplatnení vyššie uvedenej reklamácie spotrebiteľa.

V zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúcim je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

V zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie 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.

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. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie,

ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Jednotlivé povinnosti a samotný postup predávajúceho v súvislosti s vybavovaním spotrebiteľských reklamácií sú presne vymedzené v ustanoveniach § 18 a 18a zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa. Cit. zákon na vybavenie reklamácie ustanovuje lehotu 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia a zároveň v ust. § 2 písm. m) uvádza, čo sa za vybavenie reklamácie považuje. V zmysle citovaného ustanovenia, vybavením reklamácie je 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. 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.

Nedodržanie jednotlivých povinností a formálneho postupu, ktoré predávajúcemu pri vybavovaní reklamácií vyplývajú z ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, môže spotrebiteľovi podstatne sťažiť vymáhanie si jeho práv vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov alebo poskytovaných služieb. Problém nastáva v tom, že nedodržaním zákonného postupu pri vybavení reklamácie trpí spotrebiteľ, pretože sa svojich práv musí domáhať prostredníctvom správnych orgánov, či v hraničných situáciách na všeobecnom súde kontrolovaného subjektu. Nedodržaním zákonom stanovenej lehoty na vybavenie spotrebiteľskej reklamácie kontrolovaný subjekt nedodržal zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie, a teda maril účel a cieľ sledovaný zákonom, a síce poskytnúť ochranu spotrebiteľovi, a tým posilniť jeho postavenie.

Evidencia uplatnených reklamácií je zase pre kontrolné orgány zdrojom dôležitých informácií pri zisťovaní závažnosti rizika ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľa v prípade výskytu sa vady výrobku. Uvedené má tiež význam pri hodnotení postupu predávajúceho pri vybavovaní reklamácie, kedy na jednej strane je spravidla podnet spotrebiteľa poukazujúci na nedostatky, či porušenie zákona pri vybavovaní jeho reklamácie predávajúcim a na strane druhej je nevyhnutnosť získania objektívneho názoru na skutkový stav, kde tieto doklady zohrávajú významnú úlohu. Nie je preto možné bagatelizovať ich význam.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri stanovení výšky sankcie zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Závažnosť porušenia povinnosti správny orgán hodnotil v úzkej súvislosti a v nadväznosti na následky porušenia, kedy porušením povinnosti účastníka konania vybaviť spotrebiteľskú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote 30-tich dní odo dňa ich uplatnenia, nevydaním spotrebiteľovi potvrdenia o prijatí reklamácií, nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácií najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia a predložením evidencie reklamácií s chýbajúcim údajom o poradovom čísle dokladu o uplatnení reklamácie spotrebiteľa, bolo následkom protiprávneho stavu účastníka konania nedodržanie minimálneho štandardu ochrany spotrebiteľa vyplývajúceho z povinností a zákazov predávajúceho podľa § 18 ods. 4, 8, 9 a 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania účastníka konania správny orgán ďalej poukazuje na skutočnosť, 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.

Spôsob protiprávneho konania účastníka konania je nevydanie dokladu o poskytnutí služby v žiadnej forme zo strany účastníka konania, nevybavenie spotrebiteľskej reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia, nevydanie spotrebiteľovi potvrdenia o prijatí reklamácií a nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácií najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia, predloženie evidencie reklamácii s chýbajúcim údajom o poradovom čísle dokladu o uplatnení reklamácie spotrebiteľa, konaním, resp. opomenutím konania, pričom správny orgán takéto prípady považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

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 v oblasti ochrany spotrebiteľa, 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.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

Vykonanou kontrolou bolo zistené a spoľahlivo preukázané, že účastník konania si povinnosti resp. zákazy predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nesplnil, čím došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán takéto prípady konania, resp. opomenutia konania považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

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. 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, tento nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Zároveň nesmie predstavovať výlučne represiu. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba do budúcna vyvarovala akýchkoľvek ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, 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.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname zo dňa 02.02.2024, vyjadrením účastníka konania doručeným správnemu orgánu dňa 26.06.2024 prostredníctvom poštového doručovateľa, ako aj ďalšími skutočnosťami majúcimi vplyv vo vzťahu k meritu veci a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur.

V tomto prípade je nutné aby správny orgán poukázal na skutočnosť, že v zmysle ustanovenia § 42 ods. 1 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) zodpovednosť za porušenie povinnosti sa posudzuje a sankcia sa ukladá podľa zákona účinného v čase, keď k porušeniu povinnosti došlo. Ak v čase medzi porušením povinnosti a vydaním rozhodnutia o sankcii za porušenie povinnosti nadobudnú účinnosť viaceré zákony, zodpovednosť za porušenie povinnosti sa posudzuje a sankcia sa ukladá podľa zákona, ktorý je pre dohliadanú osobu priaznivejší.

V zmysle ustanovenia § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa ustanovenia tohto zákona sa použijú na zmluvu uzavretú po 30. júni 2024. Vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.

V zmysle ustanovenia § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.

V zmysle čl. 50 ods. 6 ústavného zákona č. 460/1992 Zb. Ústavy Slovenskej republiky v platnom znení trestnosť činu sa posudzuje a trest sa ukladá podľa zákona účinného v čase, keď bol čin spáchaný. Neskorší zákon sa použije, ak je to pre páchateľa priaznivejšie.

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, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 0,25 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

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

Číslo: D/0207/06/2023 V Banskej Bystrici dňa 24.07.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej len „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej aj ako „zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: MIZA shop s.r.o., IČO: 51 170 752, so sídlom Košická cesta 1935, 979 01 Rimavská Sobota (ďalej aj ako „účastník konania“),

na základe kontroly zo dňa 11.10.2023 vykonanej v mieste sídla účastníka konania za prítomnosti poverenej osoby účastníka konania – p. Ing. I. Z., na základe spotrebiteľských podnetov inšpektorátom SOIBB evidovaných pod č. 304/2023 zo dňa 17.07.2023 a č. 352/2023 zo dňa 25.08.2023,

pre viacnásobné porušenie povinnosti účastníka konania v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, t. j. osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet (ďalej len ako „predávajúci“) **podľa ust. § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa,** v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď:

– pri šetrení spotrebiteľského podnetu č. 304/2023 bolo vykonanou kontrolou zistené, že spotrebiteľ si dňa 10.04.2023 u účastníka konania objednal výrobok – Autopoťah Nissan Navarra 5m. á 169,- Eur s DPH, kde spolu s poplatkom za dopravu vo výške 17,99 Eur s DPH celkovo uhradil sumu 186,98 Eur. Objednávka bola zaevidovaná pod č. 757 dňa 10.04.2023 a následne bol spotrebiteľovi vystavený doklad o kúpe - faktúra č. 1120230552 zo dňa 11.04.2023. Dňa 19.04.2023 si spotrebiteľ prostredníctvom elektronickej komunikácie (zaslaním e-mailovej správy na adresu: obchod@potahy.sk) vo vzťahu k predmetnému výrobku u účastníka konania uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od

zmluvy, pričom žiadal o vrátenie sumy vo výške 169,- Eur, a to bezhotovostným prevodom na ním uvedené číslo bankového účtu. Spotrebiteľ zároveň predmetný výrobok zaslal účastníkovi konania späť, pričom tento bol účastníkovi konania doručený dňa 25.04.2023. Účastník konania spotrebiteľovi ním uhradené platby, ktoré od neho prijal v súvislosti s predmetným výrobkom, vrátane nákladov za dopravu, dodanie a poštovné vrátil až dňa 09.06.2023;

– pri šetrení spotrebiteľského podnetu č. 352/2023 bolo vykonanou kontrolou zistené, že spotrebiteľ si dňa 23.07.2023 u účastníka konania zakúpil výrobok – Autopoťah Sandero Stepway 5m. á 218,99 Eur s DPH, kde spolu s poplatkom za dopravu vo výške 17,99 Eur celkovo uhradil sumu 236,98 Eur. Objednávka bola zaevidovaná pod č. 15711 dňa 23.07.2023 a následne bol spotrebiteľovi vystavený doklad o kúpe - faktúra č. 1120231200 zo dňa 25.07.2023. Dňa 30.07.2023 si spotrebiteľ prostredníctvom listu – Odstúpenie od kúpnej zmluvy (vzor) vo vzťahu k predmetnému výrobku u účastníka konania uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy, pričom žiadal o vrátenie peňazí bezhotovostným prevodom na ním uvedené číslo bankového účtu. Spotrebiteľ zároveň predmetný výrobok zaslal účastníkovi konania späť, pričom tento bol účastníkovi konania doručený dňa 02.08.2023. Účastník konania síce vystavil Dobropis – Faktúra č. DT20230100 so splatnosťou dňa 09.08.2023, ale spotrebiteľovi ním uhradené platby, ktoré od neho prijal v súvislosti s predmetným výrobkom, vrátane nákladov za dopravu, dodanie a poštovné vrátil až dňa 27.10.2023;

u k l a d á

na základe správnej úvahy účastníkovi konania podľa ust. § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške **600,- Eur** slovom **Šesťsto Eur,**

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

č.: SK5781800000007000065068 **VS – 02070623**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 11.10.2023 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti**: MIZA shop s.r.o., IČO: 51 170 752, so sídlom Košická cesta 1935, 979 01 Rimavská Sobota**. Kontrola bola uskutočnená v sídle spoločnosti účastníka konania za prítomnosti poverenej osoby účastníka konania- p. Ing. I. Z.. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľských podnetov inšpektorátom SOIBB evidovaných pod č. 304/2023 zo dňa 17.07.2023 a č. 352/2023 zo dňa 25.08.2023, v ktorých spotrebitelia zhodne poukazovali na protiprávne konanie účastníka konania týkajúce sa jeho postupu v prípade uplatnenia zákonného práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

Vykonanou kontrolou pri šetrení spotrebiteľského podnetu č. 304/2023 bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľ si dňa 10.04.2023 u účastníka konania objednal výrobok – *Autopoťah Nissan Navarra 5m.* á 169,- Eur s DPH, kde spolu s poplatkom za dopravu vo výške 17,99 Eur s DPH celkovo uhradil sumu 186,98 Eur. Objednávka bola zaevidovaná

pod č. 757 dňa 10.04.2023 a následne bol spotrebiteľovi vystavený doklad o kúpe - faktúra č. 1120230552 zo dňa 11.04.2023. Dňa 19.04.2023 si spotrebiteľ prostredníctvom elektronickej komunikácie (zaslaním e-mailovej správy na adresu: obchod@potahy.sk) vo vzťahu k predmetnému výrobku u účastníka konania uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy, pričom žiadal o vrátenie sumy vo výške 169,- Eur, a to bezhotovostným prevodom na ním uvedené číslo bankového účtu. Spotrebiteľ zároveň predmetný výrobok zaslal účastníkovi konania späť, pričom tento bol účastníkovi konania doručený dňa 25.04.2023. Účastník konania spotrebiteľovi ním uhradené platby, ktoré od neho prijal v súvislosti s predmetným výrobkom, vrátane nákladov za dopravu, dodanie a poštovné vrátil až dňa 09.06.2023.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ochrane spotrebiteľa.

Vykonanou kontrolou pri šetrení spotrebiteľského podnetu č. 352/2023 bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľ si dňa 23.07.2023 u účastníka konania zakúpil výrobok – *Autopoťah Sandero Stepway 5m.* á 218,99 Eur s DPH, kde spolu s poplatkom za dopravu vo výške 17,99 Eur celkovo uhradil sumu 236,98 Eur. Objednávka bola zaevidovaná pod č. 15711 dňa 23.07.2023 a následne bol spotrebiteľovi vystavený doklad o kúpe - faktúra č. 1120231200 zo dňa 25.07.2023. Dňa 30.07.2023 si spotrebiteľ prostredníctvom listu – *Odstúpenie od kúpnej zmluvy (vzor)* vo vzťahu k predmetnému výrobku u účastníka konania uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy, pričom žiadal o vrátenie peňazí bezhotovostným prevodom na ním uvedené číslo bankového účtu. Spotrebiteľ zároveň predmetný výrobok zaslal účastníkovi konania späť, pričom tento bol účastníkovi konania doručený dňa 02.08.2023. Účastník konania síce vystavil Dobropis – Faktúra č. DT20230100 so splatnosťou dňa 09.08.2023, ale spotrebiteľovi ním uhradené platby, ktoré od neho prijal v súvislosti s predmetným výrobkom, vrátane nákladov za dopravu, dodanie a poštovné vrátil až dňa 27.10.2023.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 11.10.2023 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo prevzaté účastníkom konania dňa 11.10.2023.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu vyjadrila poverená administratívna pracovníčka - p. A. E., ktorá bola prítomná a uviedla, že berie na vedomie a že sa písomne vyjadria do 20.10.2023.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči účastníkovi konania v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. D/0207/06/2023 zo dňa 11.06.2024 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania zaslané prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 11.06.2024. Vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania Oznámenie o začatí správneho konania neprevzal v zákonnej 15 - dňovej úložnej lehote, sa toto v súlade s § 32 ods. 5 písm. b) zákona č. 305/2013 Z. z. o e-Governmente považuje za doručené dňom 27.06.2024.

Vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyužil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, a teda sa pred vydaním tohto rozhodnutia nevyjadril k jeho podkladu, k spôsobu jeho zistenia a ani nenavrhol jeho doplnenie, podkladom pre vydanie tohto rozhodnutia bolo

preukázané porušenie vo výroku presne špecifikovaných povinností účastníka konania v postavení predávajúceho a prevádzkovateľa elektronického obchodu v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním účastníka konania správny orgán uvádza, že povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho a prevádzkovateľa elektronického obchodu je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, teda sa od nich nemožno odchýliť a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. Účastník konania ako predávajúci a prevádzkovateľ elektronického obchodu zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie 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 rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb 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.

Ani dodatočné odstránenie účastníkovi konania vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu účastníka konania nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov (dodatočným vrátením prijatých platieb spotrebiteľovi), resp. prijatím nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 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. Ako už bolo spomenuté vyššie účastník konania za zistené porušenie zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie ho zodpovednosti za protiprávny skutkový stav, ktorý bol zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

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 výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci a prevádzkovatelia elektronických obchodov dodržiavajú povinnosti a zákazy vyplývajúce

im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Správny orgán ustálil, že za zistené protiprávne konanie, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Okrem vyššie uvedeného, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav. Ako dôkaz slúži Inšpekčný záznam z vykonanej kontroly.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania, ako aj a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy v rámci kontroly preukázaným protiprávnym konaním účastníka konania.

V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania účastníka konania uvádza, že nedodržanie vyššie uvedenej zákonnej lehoty na vrátenie finančných prostriedkov spôsobuje stav, kedy spotrebiteľ síce svojím právom v zmysle cit. zákona disponuje, avšak v dôsledku konania, resp. v tomto prípade opomenutím konania účastníka konania sa toto stáva právom relatívnym, ktoré je spotrebiteľ nútený si vymáhať, či už prostredníctvom správnych orgánov na úseku ochrany spotrebiteľa, orgánov alternatívneho riešenia sporu, alebo v hraničných situáciách na všeobecnom súde. Uvedeným konaním teda spotrebiteľovi pri uplatňovaní svojich práv, ktoré sú mu garantované zákonom, a ktoré majú nastupovať automaticky, vznikajú zbytočné, či už ekonomické alebo administratívne výdavky. V prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“ vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci a prevádzkovateľ elektronického obchodu ako odborník či profesionál, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Vo vzťahu k rozsahu a miere hroziacej a spôsobenej ujmy, ako aj k spôsobu a následkom protiprávneho konania účastníka konania, správny orgán uvádza, že účastník konania porušením svojej zákonnej povinnosti, t.j. bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľom všetky platby, ktoré od nich prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, nedodržal minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vo vzťahu k času trvania protiprávneho stavu správny orgán uvádza, že spotrebiteľ v rámci spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. 304/2023 si vo vzťahu k predmetnému výrobku u účastníka konania uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a to prostredníctvom elektronickej komunikácie (zaslaním e-mailovej správy na adresu: obchod@potahy.sk) dňa 19.04.2023 a účastník konania spotrebiteľovi ním uhradené platby, ktoré od neho prijal v súvislosti s predmetným výrobkom, vrátane nákladov za dopravu, dodanie a poštovné vrátil až dňa 09.06.2023. Správny orgán tiež uvádza, že spotrebiteľ v rámci

spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. 352/2023 si dňa 30.07.2023 prostredníctvom poštového podniku (zaslaním listu – Odstúpenie od kúpnej zmluvy (vzor)) vo vzťahu k predmetnému výrobku u účastníka konania uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania spotrebiteľovi ním uhradené platby, ktoré od neho prijal v súvislosti s predmetným výrobkom, vrátane nákladov za dopravu, dodanie a poštovné vrátil až dňa 27.10.2023.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli za použitia kritérií v zmysle ust. § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri určovaní výšky pokuty správnym orgánom okrem vyššie uvedeného zohľadnené, bolo porušenie práv spotrebiteľa, viacnásobné porušenie ust. zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a skutočnosť, že porušením vyššie uvedených povinností účastníka konania nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si účastník konania ako predávajúci a prevádzkovateľ elektronického obchodu nesplnil povinnosti vyplývajúce mu z kogentných ustanovení cit. zákona.

Správny orgán považuje prípady konania, resp. opomenutia konania, kedy spotrebiteľovi po uplatnení jeho zákonom garantovaného práva na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nie sú v stanovenej lehote vrátené peňažné prostriedky, na ktoré má právo, za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadal aj na skutočnosť, že v danom prípade ide zo strany účastníka konania o viacnásobné porušenie ust. § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, keď v rámci správneho konania bolo bez akýchkoľvek pochybností preukázané, že tento nedodržal svoju zákonnú povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho 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 v dvoch osobitných prípadoch. Správny orgán však zároveň uvádza, že pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania svoju povinnosť dodatočne preukázateľne splnil, čo správny orgán hodnotí pozitívne.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán môže v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa uložiť. 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 prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, tento nemôže byť vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom neprimerane mierny, a 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 do budúcna vyvarovala ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, 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.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname zo dňa 11.10.2023, následne pristúpil k uloženiu pokuty, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

V tomto prípade je nutné aby správny orgán poukázal na skutočnosť, že v zmysle ustanovenia § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“), ustanovenia tohto zákona sa použijú na zmluvu uzavretú po 30. júni 2024. Vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. V zmysle ustanovenia § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.

Z ustanovenia § 15 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v prípade zistenia porušenia povinností predávajúceho v zmysle ust. § 9 ods. 1 cit. zákona, vyplýva správnemu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty, pričom v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) cit. zákona môže účastníkovi konania uložiť pokutu v rozsahu od 300,- Eur do výšky 16.500,- Eur.

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. Uložená pokuta predstavuje približne 3,64 % najvyššej sadzby. 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. Od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby, očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

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

Číslo: P/0210/06/2023 V Banskej Bystrici dňa 25.06.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 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 (ďalej len ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: JaPeB s.r.o., IČO 53 237 803, so sídlom Švermova 4493/32, 974 04 Banská Bystrica (ďalej len ako „účastník konania“),

na základe kontroly zo dňa 06.09.2023 vykonanej v mieste prevádzkarne účastníka konania – **StreetCafe, Švermova 40, Banská Bystrica** (ďalej len ako „prevádzkareň“) za prítomnosti účastníka, vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 327/2023 zo dňa 07.08.2023,

pre porušenie zákazu účastníka konania v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, t. j. osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet (ďalej len ako „predávajúci“) **podľa ust. § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa,** v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách využitím klamlivého konania vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ktorým je jeho cena alebo spôsobu výpočtu ceny alebo existencia osobitnej cenovej výhody, čo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcií, ktoré by inak neurobil, keď za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu a tiež za účelom kontroly dodržiavania zásad statočnosti a poctivosti pri predaji tovaru bol dňa 06.09.2023 inšpektormi inšpektorátu SOIBB v prevádzkarni účastníka konania uskutočnený kontrolný nákup výrobkov nachádzajúcich sa v ponuke predaja v zmysle ust. § 5 ods. 7 písm. i) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v celkovej hodnote 5,90 Eur, ktorý pozostával z výrobkov – *1pc (7g) Zalievaná káva á 2,20 Eur/pc., 1 bal. (45g) Tyčinky á 1,50 Eur/bal.* a *1 fl. Pepsi (0,25l) á 2,20 Eur/fl.* (ďalej len ako „kontrolný nákup“), o čom bol účastníkom konania riadne vydaný doklad z elektronickej registračnej pokladnice eKasa č. 202309/00280 zo dňa 06.09.2023 (ďalej len ako „doklad o kúpe“),

pričom účastník konania informoval spotrebiteľa dvoma rozdielnymi informáciami o predajnej cene celkom u 102 druhov ponúkaných výrobkov prostredníctvom nápojového lístka umiestnenom na terase, pod sklom (ďalej len ako „Cenník 1“) a nápojového lístka umiestnenom na stole (ďalej len ako „Cenník 2“), na ktorých nebol žiadnym spôsobom vyznačený dátum platnosti nápojového lístka, pričom predajné ceny predmetných výrobkov vyobrazené v Cenníku 1 boli nižšie oproti predajným cenám predmetných výrobkov vyobrazené v Cenníku 2, čo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcií, ktoré by inak neurobil,

u k l a d á

na základe správnej úvahy účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške **200,- Eur** slovom **Dvesto Eur,**

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

č.: SK5781800000007000065068 **VS – 02100623**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 06.09.2023 bola inšpektormi Inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: JaPeB s.r.o., IČO: 53 237 803, so sídlom Švermova 4493/32, 974 04 Banská Bystrica. Kontrola bola uskutočnená v mieste prevádzkarne účastníka konania – StreetCafe, Švermova 40, Banská Bystrica za prítomnosti zamestnankýň účastníka konania – servírky p. D. M., a manažérok p. L.B.H. a p. L.Ž.. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 327/2023 zo dňa 07.08.2023 v rámci ktorého spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie spočívajúce v nesúlade medzi cenovou informáciou a cenovou evidenciou (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“).

Dňa 06.09.2023 bol za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu a tiež za účelom kontroly dodržiavania zásad statočnosti a poctivosti pri predaji tovaru inšpektormi inšpektorátu SOIBB v prevádzkarni účastníka konania vykonaný kontrolný nákup výrobkov nachádzajúcich sa v ponuke predaja v zmysle ust. § 5 ods. 7 písm. i) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Kontrolný nákup v celkovej hodnote 5,90 Eur pozostával z výrobkov – *1 pc (7 g) zalievaná káva á 2,20 Eur/pc., 1 bal. (45g) tyčinky á 1,50 Eur/bal., 1 fl. Pepsi (0,25 l) á 2,20 Eur/fl.*, o čom bol účastníkom konania riadne vydaný doklad o kúpe zo dňa 06.09.2023.

Spotrebiteľ bol v čase kontroly informovaný o cenách tovarov viacerými nápojovými lístkami umiestenými na stoloch a na terase. V nápojových lístkoch nebol vyznačený dátum platnosti nápojového lístka. Kontrolou bolo zistené, že na Cenníku 1 boli rozdielne ceny ponúkaného sortimentu u 102 druhov ponúkaných výrobkov oproti cenám v Cenníku 2, keď ceny v Cenníku 1 boli nižšie oproti cenám v Cenníku 2.

Vykonanou kontrolou dňa 06.09.2023 bolo zistené, že účastník konania v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa rozdielnou a nejednoznačnou cenovou informáciou v Cenníku 1 a Cenníku 2, ktoré boli v čase kontroly ku dňu 06.09.2023 k dispozícii spotrebiteľovi, uvádzal dve rozdielne informácie o predajnej cene celkom u 102 druhov ponúkaných výrobkov.

Správny orgán v nižšie uvedenej tabuľke uvádza rozdielnosť cenových informácií výrobkov zakúpených do kontrolného nákupu ako aj ďalších ponúkaných výrobkov uvedených v Cenníku 1 a Cenníku 2.

Sortiment:	**Cenová informácia (Cenník 1)**	**Cenová informácia (Cenník 2)**
Káva		
Ristretto 7g	1,90 €	2,10 €
Espresso 7g	1,90 €	2,10 €
Espresso Lungo 7g	1,90 €	2,10 €
Espresso Americano 7g	1,90 €	2,10 €
Double Espresso 14g	3,80 €	4,40 €
Flat white 14g káva, 0,15l mlieko	3,90 €	4,40 €
Cappucino 7g káva, 0,1l mliečna pena	2,50 €	3,00 €
Viedenská káva 7g káva, 25g šľahačka	2,50 €	3,00 €
Caffe latte 7g káva, 0,2l horúce mlieko	2,50 €	3,00 €
Latte machiato 7g káva, 0,2l horúce mlieko, ml. pena	2,50 €	3,00 €
Zalievaná káva 7g	1,90 €	2,20 €
Alžírska káva 7g, 0,02l vaječný likér, 0,25l šľahačka	2,90 €	3,40 €
Ľadová káva 7g káva, 0,1l mlieko, 25g zmrzlina, 25g šľahačka	3,90 €	4,50 €
Frappé 7g káva, 0,15l mlieko	3,50 €	4,50 €
Bezkofeínová káva 7g káva	1,90 €	2,20 €

Kapucín 10g	0,20 €	0,30 €
Pohár TO GO 1ks	0,20 €	0,30 €
Šľahačka 25g	0,50 €	0,60 €
Zmrzlina 25g	0,80 €	1,20 €
Med 20g	0,40 €	0,50 €
Sirup 0,02l (čoko, karamel, kokos, vanilka, liesk, orech)	0,40 €	0,50 €
Teplé nápoje		
Čaje ARTHEMIA 7,8g (podľa ponuky)	2,30 €	2,80 €
Čerstvé čaje 0,3l (podľa ponuky)	2,50 €	3,00 €
Mliečna čokoláda ARTHEMIA 30g	2,90 €	3,50 €
Biela čokoláda 30g	2,90 €	3,50 €
Horká čokoláda 30g	2,90 €	3,50 €
Kinder čoko 30g (čokoláda, lentilky, piškóty, šľahačka)	3,80 €	4,40 €
Banana čoko 30g (čokoláda, banán, šľahačka)	3,80 €	4,40 €
Čoko fruit 30g (čokoláda, ovocie, šľahačka)	3,80 €	4,40 €
NEALKO NÁPOJE		
MATTONI 0,33l (sýtená, nesýtená, jemne sýtená)	1,70 €	2,00 €
Pepsi 0,25l	1,90 €	2,20 €
Pepsi MAX 0,25l	1,90 €	2,20 €
Mirinda Orange 0,25l	1,90 €	2,20 €

7 UP 0,25l	1,90 €	2,20 €
Schweppes 0,25l	1,90 €	2,20 €
Schweppes Ginger Ale 0,25l	1,90 €	2,20 €
Schweppes Bitter Lemon 0,25l	1,90 €	2,20 €
ICE TEA Lipton 0,25l (citrón, broskyňa, zelený čaj)	1,90 €	2,20 €
Granini džús 0,20l (podľa ponuky)	1,90 €	2,20 €
ČERSTVÉ LIMONÁDY		
Zázvorová limonáda 0,5l	3,70 €	4,40 €
Citrus limonáda	3,70 €	4,40 €
Bazová limonáda	3,70 €	4,40 €
Mangová limonáda	3,70 €	4,40 €
Levanduľová limonáda	3,70 €	4,40 €
Mätová limonáda	3,70 €	4,40 €
Malinová limonáda	3,70 €	4,40 €
Limetková limonáda	3,70 €	4,40 €
MIEŠANÉ NÁPOJE NEALKO		
Virgin Mojito 0,3l	4,00 €	4,80 €
Virgin Colada 0,3l	4,00 €	4,80 €
ALKO		
Mimoza pre dámy 0,2l	3,50 €	4,50 €
Mimoza pre pánov 0,2l	4,50 €	5,50 €
Cuba libre	4,50 €	5,50 €

Aperol Spritz 0,3l	4,50 €	5,50 €
Mojito 0,3l	4,80 €	5,50 €
Pina Colada 0,3l	4,80 €	5,50 €
PIVO ČAPOVANÉ		
PILSNER URQUEL 12° 0,3l	1,50 €	1,80 €
PILSNER URQUEL 12° 0,5l	2,50 €	2,80 €
PIVO FĽAŠKOVÉ		
Birell nealko 0,33l	2,00	2,40
Birell Radler nealko 0,33l	2,00	2,40
VÍNO PRÍVLASTKOVÉ		
Biele Tramín červený 0,1l	1,70 €	2,00 €
Biele Sauvignon Blanc 0,1l	1,70 €	2,00 €
Ružové Cabernbet Sauvignon rosé 0,1l	1,70 €	2,00 €
Červené Frankovka modrá, Alibernet 0,1l	1,70 €	2,00 €
ŠUMIVÉ VÍNA		
Hubert nealkoholické 0,75l	12,50 €	15,00 €
Hubert club brut, suché 0,75l	12,50 €	15,00 €
Hubert club Ice, polosuché 0,75l	12,50 €	15,00 €
Hubert club, polosladké 0,75l	12,50 €	15,00 €
Hubert De Luxe, sladké 0,75l	14,50 €	17,00 €
Prosecco 0,2l	3,90 €	4,60 €

Prosecco 0,75l	14,50 €	17,00 €
DESTILÁTY PRAVÉ		
R. JELÍNEK SLIVOVICA 50% 0,04l	3,20 €	3,90 €
R. JELÍNEK HRUŠKOVICA 50% 0,04l	3,20 €	3,90 €
R. JELÍNEK BOROVIČKA 50% 0,04l	2,90 €	3,90 €
VODKA		
FINLANDIA 40% 0,04l	2,30 €	3,00 €
RUSKIJ STANDARD 40% 0,04l	2,30 €	3,00 €
ABSOLUT 40% 0,04l	2,50 €	3,00 €
GIN		
BEEFEATER 40% 0,04l	2,50 €	3,00 €
BEEFEATER PINK 40% 0,04l	2,50 €	3,00 €
LIKÉRY		
BECHEROVKA 0,04l	2,20 €	2,70 €
FERNET STOCK 0,04l	2,20 €	2,70 €
FERNET CITRUS	2,20 €	2,70 €
JÄGERMEISTER 0,04l	2,50 €	2,70 €
BAILEYS 0,04l	2,50 €	2,70 €
RUM		
HAVANA Anejo 3 Anos 0,04l	2,50 €	3,00 €
CAPTAIN MORGAN 0,04l	2,50 €	3,00 €
RON ZACAPA23 r 0,04l	6,80 €	7,90 €
DIPLOMATICO RESERVA	4,80 €	4,50 €

0,04l		
BRANDY & COGNAC		
METAXA 5* 38% 0,04l	2,90 €	3,50 €
KARPATSKÉ BRANDY ŠPECIÁL 40% 0,04	4,80 €	5,80 €
HENNESSY V.S. 40% 0,04l	4,80 €	5,80 €
MARTEL V.S.O.P. 40%	6,80 €	7,90 €
WHISKY		
CHIVAS REGAL 12 r. 40% 0,04l	3,60 €	4,50 €
JAMESON 40% 0,04l	2,90 €	3,50 €
TULLAMORE DREW 0,04l	2,90 €	3,50 €
JACK DANIEL´S 0,04l	3,60 €	4,50 €
JACK DANIEL´S HONEY 0,04l	3,60 €	4,50 €
DOPLNOVÝ TOVAR		
NUTELLA 15g	1,00 €	1,30 €
DŽEM 20g	0,50 €	0,60 €
MASIELKO 10g	0,50 €	0,60 €
CHIPSY LAYS 75g	1,90 €	2,20 €
ARAŠIDY 100g	1,50 €	1,80 €
TYČINKY 45g	1,20 €	1,50 €

Vykonanou kontrolou tak bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu ust. § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 06.09.2023 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo prevzaté účastníkom konania pri ukončení kontroly dňa 06.09.2023.

K priebehu a výsledku kontroly sa do Inšpekčného záznamu zo dňa 06.09.2023 vyjadrila manažérka. účastníka konania - p. L. Ž., ktorá bola osobne prítomná pri výkone kontroly, a ktorá uviedla, že omylom bol ponechaný starý cenník na vonkajšej terase. Dodala, že bol ihneď odstránený.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči účastníkovi konania v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0210/06/2023 zo dňa 11.06.2024 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 11.06.2024.

Vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyužil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, a teda sa pred vydaním tohto rozhodnutia nevyjadril k jeho podkladu, k spôsobu jeho zistenia a ani nenavrhol jeho doplnenie, podkladom pre vydanie tohto rozhodnutia bolo preukázané porušenie vo výroku presne špecifikovaných povinností účastníka konania v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa, a o tom vypovedajúce listinné dôkazy tvoriace súčasť správneho spisu.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním účastníka konania správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchýliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade účastník konania v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie. 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. Rozhodujúcim 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 rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb 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.

Ani dodatočné odstránenie účastníka konania vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu účastníka konania nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 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. Ako už bolo spomenuté vyššie účastník konania za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia, keď vykonanou kontrolou bolo zistené a dostatočne preukázané, že účastník konania sa vo vzťahu k spotrebiteľovi dopustil uplatnenia nekalej obchodnej praktiky využitím klamlivého konania vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ktorým je jeho cena.

V zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúcim je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

V zmysle ust. § 2 písm. p) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, obchodnou praktikou je konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.

V zmysle ust. § 2 písm. w) zákona č. 250/2007 z. z. o ochrane spotrebiteľa, neprimeraným vplyvom je využívanie silnejšieho postavenia vo vzťahu k spotrebiteľovi, aby sa vyvinul nátlak aj bez použitia alebo hrozby použitia fyzickej sily spôsobom, ktorý významne obmedzuje schopnosť spotrebiteľa urobiť kvalifikované rozhodnutie.

V zmysle ust. § 2 písm. z) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, rozhodnutím o obchodnej transakcii je rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní práva zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.

V zmysle ust. § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

V zmysle ust. § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

V zmysle ust. § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

V zmysle ust. § 8 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody.

Vychádzajúc zo Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (ďalej len „Smernica o nekalých obchodných praktikách“) správny orgán poukazuje na čl. 2 písm. c) Smernice o nekalých obchodných praktikách v zmysle ktorého produkt je akýkoľvek tovar alebo služba vrátane nehnuteľností, práva a záväzku.

V zmysle čl. 2 písm. d) Smernice o nekalých obchodných praktikách, obchodné praktiky podnikateľov voči spotrebiteľom sú akékoľvek konanie, opomenutie, spôsob správania alebo vyjadrenie, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu obchodníka, priamo spojené s podporou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľom.

Podľa čl. 2 písm. e) Smernice o nekalých obchodných praktikách, podstatné narušenie ekonomického správania spotrebiteľa je využitie obchodnej praktiky na značné narušenie schopnosti spotrebiteľa urobiť kvalifikované rozhodnutie, čo spôsobí, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Podľa čl. 2 písm. k) Smernice o nekalých obchodných praktikách, rozhodnutie o obchodnej transakcii je akékoľvek rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok produkt kúpi, vykoná zaň platbu vcelku alebo v častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať alebo uplatní zmluvné právo vo vzťahu k produktu bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.

Rovnako správny orgán dáva do pozornosti čl. 3 bod 1. Smernice o nekalých obchodných praktikách v zmysle ktorého táto smernica sa uplatňuje na nekalé obchodné praktiky podnikateľov voči spotrebiteľom tak, ako sú ustanovené v článku 5, pred, počas a po uskutočnení obchodnej transakcie vo vzťahu k produktu.

Vymedzenie obchodných praktík treba chápať v spojení s čl. 3, ktorý sa týka rozsahu pôsobnosti Smernice o nekalých obchodných praktikách. Obchodné praktiky sa vyskytujú teda už aj počas štádia marketingu a predaja alebo dodávky a zahŕňajú aj služby.

Správny orgán zdôrazňuje tú skutočnosť, že za nekalú obchodnú praktiku vo forme klamlivého konania je možné považovať aj takú praktiku, ktorá je vykonaná neúmyselne a ktorá je čo i už len spôsobilá zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Správny orgán túto spôsobilosť obchodnej praktiky považuje za preukázanú.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie

zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

Závažnosť porušenia povinnosti, resp. nedodržanie zákazov správny orgán hodnotil v úzkej súvislosti a v nadväznosti na následky porušenia, kedy informovaním spotrebiteľa rozdielnou a nejednoznačnou cenovou informáciou o predajnej cene celkom u 102 druhov ponúkaných výrobkov prostredníctvom dvoch cenníkov zo strany účastníka konania, teda uplatnením nekalej obchodnej praktiky využitím klamlivého konania vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ktorým je jeho cena v zmysle ust. § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ust. § 7 ods. 1 a ust. § 8 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, bolo následkom protiprávneho stavu účastníka konania nedodržanie minimálneho štandardu ochrany spotrebiteľa vyplývajúceho z povinností predávajúceho podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Nedodržaním týchto povinností účastník konania reálne obmedzil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľ má jednak právo na ochranu pred nekalými obchodnými praktikami poškodzujúcimi jeho ekonomické záujmy, a na strane druhej má predávajúci voči uvedenému právu spotrebiteľa zodpovedajúcu povinnosť zdržať sa využívania nekalých obchodných praktík, nakoľko tieto sú kogentným ustanovením § 7 ods. 1 zákona ochrane spotrebiteľa zakázané a to pred, počas a aj po vykonaní obchodnej transakcie. Je irelevantné, či sa tohto konania dopustil úmyselne, alebo nedbanlivostne.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil aj skutočnosť, že využitím klamlivého konania došlo k výraznému zásahu do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľa. Správny orgán vo všeobecnosti považuje využívanie nekalých obchodných praktík za závažný zásah do práv spotrebiteľa, poukazuje všeobecne na výrazný negatívny vplyv na spotrebiteľa, na deformáciu trhu a využívanie nekalých obchodných praktík teda všeobecne považuje za závažné porušenie zákona. Správny orgán má za to, že využívanie nekalých obchodných praktík v praxi nie je možné bagatelizovať.

Vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania účastníka konania správny orgán ďalej poukazuje na skutočnosť, 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.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri stanovení výšky sankcie zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Spôsob protiprávneho konania účastníka konania je použitie nekalej obchodnej praktiky využitím klamlivého konania vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho cena, a to konaním, resp. opomenutím konania, pričom správny orgán takéto prípady považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán do úvahy aj to, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy, zvýšenú ochranu nebol z dôvodov porušenia povinností splnený. Spotrebiteľ v dobrej viere uzatvára zmluvu s predávajúcim, od ktorého očakáva, že vzhľadom na jeho podnikanie koná v súlade s odbornou starostlivosťou, čo zodpovedá poctivému prístupu v podnikaní.

Cena alebo spôsob výpočtu ceny, prípadne existencia osobitnej cenovej výhody je významným faktorom pri rozhodovaní o vstupe spotrebiteľa do zmluvného vzťahu s predávajúcim a využitie klamlivého konania zo strany predávajúceho je okolnosťou, ktorá spotrebiteľovu schopnosť rozhodovať sa obmedzuje. Spotrebitelia sú osobitne citliví na to,

že niečo im je zo strany predávajúceho poskytnuté výhodne, v zľave či grátis a pod vplyvom týchto informácií často ďalej neskúmajú, či je ponuka pre nich skutočne výhodná, alebo nie a transakciu uzavrú.

Predávajúci klamlivým spôsobom uvádzal spotrebiteľovi atraktívnu, avšak v čase jeho nákupu nepravdivú cenu predmetných výrobkov zakúpených do kontrolného nákupu, ktorá pôsobila lákavo a tento mohol stratiť ostražitosť. Správny orgán poukazuje na tú skutočnosť, že uvedené ceny, napriek tomu že nejde o vysoké čiastky, pôsobili na spotrebiteľa lákavo vzhľadom na síce iracionálne, ale bežne zaužívané „psychologické bariéry“ pri ochote spotrebiteľa utrácať, t. j. na psychologicky účinné sumy.

Správny orgán sa pri určovaní výšky postihu zaoberal aj pojmom priemerný spotrebiteľ. Priemerný spotrebiteľ je v komunitárnom (únijnom) práve definovaný normami sekundárneho práva ako spotrebiteľ, ktorý je v rozumnej miere dobre informovaný, vnímavý a obozretný, pri zohľadnení sociálnych, kultúrnych a jazykových faktorov (čl. 18 preambuly smernice 2005/29/ES). Takáto definícia smernice sleduje už ustálenú rozhodovaciu prax Európskeho súdneho dvora, vyjadrenú známou formulou „Gut Springenheide“ (rozsudok Súdneho dvora zo dňa 16. júla1998, sp. zn. C- 210/95, Gut Springheide and Tusky v. Oberkreisdirektor des Kreises Steinfur) a v obdobnom zmysle vykladá pojem „priemerný spotrebiteľ“ aj judikatúra slovenských súdov (pozri napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR, sp. zn. 8Sžo/38/2011 zo dňa 19. apríla 2012). Správny orgán má za to, že takéto klamlivé konanie je spôsobilé negatívne zasiahnuť do práv priemerného spotrebiteľa. V kontexte právnej kvalifikácie spoľahlivo zisteného skutkového stavu správny orgán uvádza, že ide o nekalú obchodnú praktiku, ku ktorej došlo ešte vo fáze pred vykonaním obchodnej transakcie, t. j. v procese rozhodovania sa spotrebiteľa, či daný tovar u predávajúceho kúpi.

Informácia o cene výrobku je vo všeobecnosti pre spotrebiteľa jednou z kľúčových informácií pri rozhodovaní o kúpe konkrétneho výrobku. Neoznačením, resp. nesprávnym označením výrobkov informáciou o cene teda spotrebiteľovi nie je umožnené vykonať kvalifikované rozhodnutie o kúpe určitého výrobku, poskytnutej služby a je mu tiež znemožnené vykonať si kontrolu správnosti účtovania po vykonaní kúpy.

Informácia ex post, teda dodatočne pri predaji výrobku, nemá pre spotrebiteľa potrebnú výpovednú hodnotu, pretože tento ešte vo fáze rozhodovania sa, t. j. pred kúpou musí vedieť, koľko ho jednotlivé položky nákupu budú stáť. Následná cenová informácia stavia spotrebiteľa pred hotovú vec a oberá ho o možnosť voľby medzi rozličnými ekonomickými operátormi s ohľadom nielen na kvalitu, ale aj cenu ich výrobkov.

Neoznačením, resp. nesprávnym označením výrobkov cenovými informáciami 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.

Vykonanou kontrolou bolo zistené a spoľahlivo preukázané, že účastník konania si povinnosti resp. zákazy predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nesplnil, čím došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán takéto prípady konania, resp. opomenutia konania považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

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. 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, tento nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Zároveň nesmie predstavovať výlučne represiu. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba do budúcna vyvarovala akýchkoľvek ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, 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 v oblasti ochrany spotrebiteľa, 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 06.09.2024, vyjadrením manažérky účastníka konania - p. L. Ž. zaznamenaným v Inšpekčnom zázname zo dňa 06.09.2024, ako aj ďalšími skutočnosťami majúcimi vplyv vo vzťahu k meritu veci a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur.

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, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 0,30 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

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

Číslo: P/0214/06/2023 V Banskej Bystrici dňa 17.07.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 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 (ďalej len ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“), podľa a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: František Blišťan, IČO: 55 311 733, Vodárenská 325/45, 969 01 Banská Štiavnica (ďalej len ako „účastník konania“),

na základe kontroly v dňoch 18.09.2023 - 09.11.2023 vykonanej dňa 18.09.2023 v mieste sídla inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti účastníka konania a následne dňa 09.11.2023 bola ukončená v ubytovacom zariadení – Apartmán Pri vodárenskom tajchu, Vodárenská 45, Banská Štiavnica za prítomnosti účastníka konania na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 420/2023 zo dňa 05.09.2022,

pre marenie výkonu kontroly, sa za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu dňa 18.09.2023, inšpektorátom SOIBB začala kontrola stiahnutím informácií uvádzaných na internetovom portáli www.booking.com prístupných pre spotrebiteľa pri ponuke Apartmánu Pri vodárenskom tajchu v zmysle ust. § 4 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a skúšobne vykonanou (bez posledného potvrdzujúceho kroku) objednávkou ubytovania v ubytovacom zariadení Apartmán Pri vodárenskom tajchu v termíne 28.09.-29.09.2023. Ubytovanie bolo možné objednať a vopred uhradiť len prostredníctvom elektronickej platby kartou, prostredníctvom systému PayPal alebo prostredníctvom platobného systému Google Pay.

Dňa 22.09.2023 bol účastníkovi konania prostredníctvom poštového doručovateľa odoslaný list – *„Informácia o vykonaní kontroly“* č. 02416/06/2023 zo dňa 22.09.2023 (ďalej aj ako „Informácia o vykonaní kontroly“), prostredníctvom ktorej bolo účastníkovi konania oznámené, že dňa 17.10.2023 o 10.00 hod. bude vykonaná kontrola v ubytovacom zariadení – Apartmán Pri vodárenskom tajchu, Vodárenská 45, Banská Štiavnica a je nutné zo strany účastníka konania zabezpečiť sprístupnenie ubytovacieho zariadenia. Účastník konania bol v žiadosti ďalej poučený o tom, že v prípade, ak bez náležitého písomného ospravedlnenia nesprístupní ubytovacie zariadenie v určenom termíne, ani nenavrhne iný termín, na ktorom sa s ním môže správny orgán dohodnúť,

bude sa táto skutočnosť považovať za marenie výkonu kontroly, za čo mu v zmysle ust. § 9 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa môže byť uložená poriadková pokuta v rozsahu od 50,- Eur až do výšky 5000,- Eur, a to aj opakovane. Informácia o vykonaní kontroly bola účastníkovi konania doručená dňa 27.09.2023.

Vzhľadom k tomu, že dňa 17.10.2023 podnikateľ ubytovacie zariadenie – Apartmán Pri vodárenskom tajchu, Vodárenská 45, Banská Štiavnica dňa 17.10.2023 od 10.00 hod. do 11.00 hod. inšpektorom inšpektorátu SOIBB k vykonaniu kontroly nesprístupnil a ani inšpektorát SOIBB v termíne do 16.10.2023 žiadnym spôsobom neinformoval o tom, že mu termín kontroly nevyhovuje, pričom sa ani náležite neospravedlnil, maril tým výkon kontroly podľa § 7 ods. 2 v spojení s § 5 ods. 7 písm. c) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa.

Vykonanou kontrolou ďalej bolo zistené, že dňa 18.09.2023 sa pri ponuke Apartmánu Pri vodárenskom tajchu na portáli www.booking.com nachádzala pre spotrebiteľa fotodokumentácia a nasledovné informácie: *„Tento apartmán má 2 spálne, kuchynku, priestor na posedenie a 1 kúpeľňu so sprchovacím kútom. K vybaveniu patrí TV s plochou obrazovkou. Počas pobytu v apartmáne môžu hostia využívať terasu. Ubytovacie zariadenie ponúka bezplatné Wi-Fi a výhľad do záhrady. Najobľúbenejšie vybavenie - Nefajčiarske izby, Bezplatné parkovisko, Bezplatné Wi-Fi, Parkovanie - Bezplatné súkromné parkovisko je k dispozícii na mieste (rezervácia nie je potrebná) - Parkovacia garáž, Internet - Wi-Fi je k dispozícii vo verejných priestoroch a je bezplatné, Kuchyňa - Jedálenský stôl, Rýchlovarná kanvica, Chladnička, Spálňa, Posteľná bielizeň, Kúpeľňa - Toaletný papier, Uteráky, Vaňa alebo sprchovací kút, Súkromná kúpeľňa, Toaleta, Sprchovací kút, Obývacie priestory - Priestor na posedenie, TV s plochou obrazovkou, Káblové kanály, Satelitné kanály, TV, Vybavenie izby - Strana 2 z 3 Zásuvka pri posteli, Dlažba/mramorová podlaha, Súkromný vchod, skriňa alebo šatník, Jedálenský stôl, Prístup - Celá ubytovacia jednotka umiestnená na prízemí, Exteriér - Vonkajší kozub/vonkajšie ohnisko, Slnečná terasa, Vybavenie na grilovanie, Terasa, Záhrada, Exteriér/Výhľad - Výhľad do záhrady, Charakteristika budovy - Súkromný byt v budove, Rôzne - Všetky priestory sú nefajčiarske, Kúrenie, Nefajčiarske izby.*

Dňa 20.10.2023 účastníkovi konania bolo odoslané *Predvolanie č. 02818/06/2023* na inšpektorát SOIBB, Dolná 46, Banská Bystrica, ktoré bolo účastníkom konania prevzaté dňa 23.10.2023, na základe ktorého dňa 27.10.2023 účastník konania telefonicky kontaktoval inšpektorát SOIBB za účelom dohodnutia termínu vykonania kontroly v ubytovacom zariadení priestoroch Apartmánu Pri vodárenskom tajchu dňa 09.11.2023 v čase medzi 11.30 až 12.00 hod. Vykonanou kontrolou ubytovacieho zariadenia – Apartmán Pri vodárenskom tajchu, Vodárenská 45, Banská Štiavnica dňa 09.11.2023 bolo zistené, že v porovnaní s informáciami, ktoré účastník konania uvádza na portáli www.booking.sk sa v predmetnom ubytovacom zariadením nenachádzala parkovacia garáž, 2 spálne, 1 pevné lôžko pre dospelého, kuchyňa, čím účastník konania svojim konaním vo vzťahu k spotrebiteľovi sa dopustil uplatnenia nekalej obchodnej praktiky využitím klamlivého konania, keď uviedol spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k hlavným znakom produktu – ubytovania vo vzťahu k jeho výhodám, možnosti;

teda za porušenie povinností ustanovených v § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ust. § 7 ods. 1 a ust. § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, 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

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 – 02140623**

O d ô v o d n e n i e

V dňoch 18.09.2023 - 09.11.2023 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len „inšpektorát SOIBB“) uskutočnená kontrola podnikateľského subjektu: **František Blišťan, IČO: 55 311 733, s miestom podnikania Vodárenská 325/45, 969 01 Banská Štiavnica (ďalej len ako „účastník konania“)**. Kontrola začala v mieste sídla inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti účastníka konania, na základe spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. 420/2023 zo dňa 05.09.2022, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie účastníka konania v súvislosti s poskytovaním ubytovacích služieb ponúkaných prostredníctvom internetového portálu www.booking.com (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“). Kontrola bola ukončená v ubytovacom zariadení – Apartmán Pri vodárenskom tajchu, Vodárenská 45, Banská Štiavnica za prítomnosti účastníka konania.

Ku dňu 03.10.2023 došlo k ukončeniu podnikateľskej činnosti účastníka konania vo všetkých predmetoch podnikania uvedených na dokladoch o živnostenskom oprávnení.

Dňa 18.09.2023 za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektormi inšpektorátu SOIBB začala kontrola stiahnutím informácií uvádzaných na internetovom portáli www.booking.com prístupných pre spotrebiteľa pri ponuke Apartmánu Pri vodárenskom tajchu v zmysle ust. § 4 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu“) a skúšobne vykonanou (bez posledného potvrdzujúceho kroku) objednávkou ubytovania v ubytovacom zariadení Apartmán Pri vodárenskom tajchu v termíne 28.09.-29.09.2023. Ubytovanie bolo možné objednať a vopred uhradiť len prostredníctvom elektronickej platby kartou, prostredníctvom systému PayPal alebo prostredníctvom platobného systému Google Pay.
Vykonanou kontrolou bolo zistené, že dňa 18.09.2023 sa pri ponuke Apartmánu Pri vodárenskom tajchu na portáli www.booking.com nachádzala pre spotrebiteľa fotodokumentácia a nasledovné informácie: *„Tento apartmán má 2 spálne, kuchynku, priestor na posedenie a 1 kúpeľňu so sprchovacím kútom. K vybaveniu patrí TV s plochou obrazovkou. Počas pobytu v apartmáne môžu hostia využívať terasu. Ubytovacie zariadenie ponúka bezplatné Wi-Fi a výhľad do záhrady. Najobľúbenejšie vybavenie - Nefajčiarske izby, Bezplatné parkovisko, Bezplatné Wi-Fi, Parkovanie - Bezplatné súkromné parkovisko je k dispozícii na mieste (rezervácia nie je potrebná) - Parkovacia garáž, Internet - Wi-Fi je k dispozícii vo verejných priestoroch a je bezplatné, Kuchyňa - Jedálenský stôl, Rýchlovarná kanvica, Chladnička, Spálňa, Posteľná bielizeň, Kúpeľňa - Toaletný papier, Uteráky, Vaňa alebo sprchovací kút, Súkromná kúpeľňa, Toaleta, Sprchovací kút, Obývacie priestory - Priestor na posedenie, TV s plochou obrazovkou, Káblové kanály, Satelitné kanály, TV, Vybavenie izby - Zásuvka pri posteli, Dlažba/mramorová podlaha, Súkromný vchod, skriňa alebo šatník, Jedálenský stôl, Prístup - Celá ubytovacia jednotka umiestnená na prízemí, Exteriér - Vonkajší kozub/vonkajšie ohnisko, Slnečná terasa, Vybavenie na grilovanie, Terasa, Záhrada,*

Exteriér/Výhľad - Výhľad do záhrady, Charakteristika budovy - Súkromný byt v budove, Rôzne - Všetky priestory sú nefajčiarske, Kúrenie, Nefajčiarske izby.

Dňa 22.09.2023 bol účastníkovi konania prostredníctvom poštového doručovateľa odoslaný list – *„Informácia o vykonaní kontroly“* č. 02416/06/2023 zo dňa 22.09.2023 (ďalej aj ako „Informácia o vykonaní kontroly“), prostredníctvom ktorej bolo účastníkovi konania oznámené, že dňa 17.10.2023 o 10.00 hod. bude vykonaná kontrola v ubytovacom zariadení – Apartmán Pri vodárenskom tajchu, Vodárenská 45, Banská Štiavnica a je nutné zo strany účastníka konania zabezpečiť sprístupnenie ubytovacieho zariadenia. Účastník konania bol v žiadosti ďalej poučený o tom, že v prípade, ak bez náležitého písomného ospravedlnenia nesprístupní ubytovacie zariadenie v určenom termíne, ani nenavrhne iný termín, na ktorom sa s ním môže správny orgán dohodnúť, bude sa táto skutočnosť považovať za marenie výkonu kontroly, za čo mu v zmysle ust. § 9 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa môže byť uložená poriadková pokuta v rozsahu od 50,- Eur až do výšky 5000,- Eur, a to aj opakovane. Informácia o vykonaní kontroly bola účastníkovi konania doručená dňa 27.09.2023.

Vzhľadom k tomu, že dňa 17.10.2023 podnikateľ ubytovacie zariadenie – Apartmán Pri vodárenskom tajchu, Vodárenská 45, Banská Štiavnica dňa 17.10.2023 od 10.00 hod. do 11.00 hod. inšpektorom inšpektorátu SOIBB k vykonaniu kontroly nesprístupnil a ani inšpektorát SOIBB v termíne do 16.10.2023 žiadnym spôsobom neinformoval o tom, že mu termín kontroly nevyhovuje, pričom sa ani náležite neospravedlnil, čím zo strany účastníka konania došlo k porušeniu § 7 ods. 2 v spojení s § 5 ods. 7 písm. a) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a zároveň k naplneniu skutkovej podstaty marenia výkonu kontroly.

Dňa 20.10.2023 účastníkovi konania bolo odoslané Predvolanie č. 02818/06/2023 na inšpektorát SOIBB, Dolná 46, Banská Bystrica, ktoré bolo účastníkom konania prevzaté dňa 23.10.2023, na základe ktorého dňa 27.10.2023 účastník konania telefonicky kontaktoval inšpektorát SOIBB za účelom dohodnutia termínu vykonania kontroly v ubytovacom zariadení priestoroch Apartmánu Pri vodárenskom tajchu dňa 09.11.2023 v čase medzi 11.30 až 12.00 hod.

Vykonanou kontrolou ubytovacieho zariadenia – Apartmán Pri vodárenskom tajchu, Vodárenská 45, Banská Štiavnica dňa 09.11.2023 bolo zistené, že v porovnaní s informáciami, ktoré účastník konania uvádza na portáli www.booking.sk sa v predmetnom ubytovacom zariadením nenachádzala parkovacia garáž, 2 spálne, 1 pevné lôžko pre dospelého, kuchyňa, čím účastník konania svojim konaním vo vzťahu k spotrebiteľovi sa dopustil uplatnenia nekalej obchodnej praktiky využitím klamlivého konania, keď uviedol spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k hlavným znakom produktu – ubytovania vo vzťahu k jeho výhodám, možnosti využitia a špecifikácii, čo zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcií, ktoré by inak neurobil. Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ust. § 7 ods. 1 a ust. § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 18.09.2023. Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo pri ukončení kontroly dňa 09.11.2023 prevzaté účastníkom konania.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči účastníkovi konania v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0214/06/2023 zo dňa 12.06.2024 začaté správne konanie o uložení

pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené prostredníctvom poštového doručovateľa dňa 17.06.2024.

Účastník konania využil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní a v stanovenej lehote dňa 25.06.2024 správnemu orgánu prostredníctvom poštového doručovateľa doručil svoje *„Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania“* zo dňa 19.06.2024 (ďalej len ako „vyjadrenie“).

Účastník konania vo vyjadrení uvádza, že dňa 18.09.2023 bola u účastníka konania vykonaná kontrola zo SOIBB na základe sťažnosti spotrebiteľa zo dňa 05.09.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie v súvislosti s poskytovaným ubytovaním kt. prevádzkoval účastník konania. Konštatuje, že v tom čase si nebol vedomý toho, že na portáli booking.com mal ponúkané dve izby namiesto jednej izby a nikdy sa mu nestalo, že by mu prišli objednávky na dve izby súčasne, alebo že by počet osôb, ktoré sa prišli ubytovať prevyšoval počet jeho ponúkaných lôžok. Informuje, že uvedeným jedným pevným lôžkom bol myslený prístelok pre dospelú osobu, ktorý bol formou rozkladacej ale plnohodnotnej postele pre jednu osobu. Na portáli booking.com sa uvádzala aj kuchyňa, kde cez pomlčku bolo definované aké zariadenie sa tam nachádza a to jedálenský stôl, rýchlovarná kanvica a chladnička. Účastník konania si neuvedomil, že to spotrebiteľ môže pochopiť ako zavádzanie keďže išlo o kuchynské zariadenie. Ďalším predmetom zistenia bola parkovacia garáž, ktorou myslel parkovanie vo dvore. Účastník konania tvrdí, že ak náhodou niekomu niečo nebolo jasné, vždy telefonicky všetko rád vysvetlil a opísal, ale všetko čo bolo ponúkané bolo nafotené na fotkách. Cez portál booking.com ponúkal ubytovanie na minimálne dve noci, avšak aj tak mu chodili objednávky len na jednu noc. Ďalej konštatuje, že nevie ako je to možné, že nie všetko bolo tak ako to nastavil. Poukazuje na to, že je už na dôchodku a určite nikomu ani sebe nechcel urobiť nepríjemnosti ani nejakú škodu. Po prešetrení všetkých skutočností hneď konal a ubytovanie stiahol z ponuky a v skutočnosti toto ubytovacie zariadenie už neponúka a neprevádzkuje.

Na záver účastník konania uvádza, že všetky zistené skutočnosti, ktoré neboli správne uvedené na portáli booking.com neboli uvedené schválne a už vôbec nie za účelom aby spotrebiteľa akýmkoľvek spôsobom zavádzal alebo klamal. Preto prosí o zhodnotenie aj jeho vyjadrenia a ospravedlnenia sa.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním a následným vyjadrením účastníka konania správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchýliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade účastník konania v postavení podnikateľského subjektu, ktorý poskytuje ubytovacie služby zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie. 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. Rozhodujúcim 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 rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb 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.

Ani dodatočné odstránenie účastníkovi konania vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu účastníka konania nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 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. Ako už bolo spomenuté vyššie účastník konania za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

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 povinnosti, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Podľa § 1 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní „Správnym orgánom je štátny orgán, orgán územnej samosprávy, orgán záujmovej samosprávy, fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorej zákon zveril rozhodovanie o právach, právom chránených záujmoch alebo povinnostiach fyzických osôb a právnických osôb v oblasti verejnej správy“

Podľa § 3 ods. 5, 2. veta zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní „Správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely.“

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní „Správny orgán je povinný dať účastníkom konania a zúčastneným osobám možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohli vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.“

Podľa ustanovenia § 7 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa „Kontrolovaná osoba je povinná umožniť inšpektorom a prizvaným osobám vykonať kontrolu, najmä umožniť vstup do objektov, prevádzkarní, na pozemky a do iných priestorov, ktoré súvisia s predajom výrobkov a poskytovaním služieb.“

Podľa ustanovenia § 5 ods. 7 písm. a) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa „Inšpektor je 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.“

Podľa ustanovenia § 9 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa „Inšpektorát môže uložiť kontrolovanej osobe, ktorá

marí, ruší alebo inak sťažuje výkon kontroly, poriadkovú pokutu od 50 eur do 5 000 eur, a to aj opakovane.“

Podľa ustanovenia § 9 ods. 6 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa „Pri uložení pokuty sa prihliada najmä na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania.“

V zmysle ust. § 9 ods. 6 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa správny orgán pri určovaní výšky pokuty vzal do úvahy závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania opísaného vo výroku tohto rozhodnutia, pričom vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania účastníka konania, ktoré správny orgán s ohľadom na spoločenskú nebezpečnosť a možné následky tohto konania považuje za závažné, spoločensky nebezpečné a nežiadúce.

Vo vzťahu k času trvania protiprávneho konania účastníka konania správny orgán uvádza, že lehota na sprístupnenie ubytovacieho zariadenie v určenom termíne, príp. navrhnutia iného termínu, na ktorom sa s ním môže správny orgán dohodnúť pre účely výkonu kontroly v zmysle Informácie o vykonaní kontroly účastníkovi konania márne uplynula dňa 16.10.2023, pričom účastník konania žiadnym spôsobom neinformoval o tom, že mu termín kontroly nevyhovuje, pričom sa ani náležite neospravedlnil. Orgán dohľadu tak nemohol v dôsledku marenia výkonu kontroly plniť svoje úlohy, ktoré mu vyplývajú z dozorovanej legislatívy.

K spôsobu protiprávneho konania správny orgán uvádza, že účastník konania priamo odignoroval korešpondenciu – Informáciu o vykonaní kontroly jemu zasielanú správnym orgánom, pričom účastník konania žiadnym spôsobom neinformoval o tom, že mu termín kontroly nevyhovuje, pričom sa ani náležite neospravedlnil. Uvedené správny orgán považuje za jeho hrubú ignoráciu.

Správny orgán vzal do úvahy aj spoločenskú nebezpečnosť takéhoto konania a následky protiprávneho konania, spočívajúce v znemožnení vykonania potrebných opatrení na zistenie skutkového stavu bez akýchkoľvek pochybností, prešetrenie spotrebiteľského podnetu a prípadne aj uloženie účinných opatrení smerujúcich k zamedzeniu ďalšieho porušovania zákonov účastníkom konania a z toho vyplývajúce znemožnenie ochrany vnútorného trhu.

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 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia, keď vykonanou kontrolou bolo zistené a dostatočne preukázané, že účastník konania sa vo vzťahu k spotrebiteľovi dopustil uplatnenia nekalej obchodnej praktiky využitím klamlivého konania, keď uviedol spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k hlavným znakom produktu – ubytovania vo vzťahu k jeho výhodám, možnosti využitia a špecifikácii, čo zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcií, ktoré by inak neurobil.

V zmysle ust. § 2 písm. p) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, obchodnou praktikou je konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.

V zmysle ust. § 2 písm. w) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, neprimeraným vplyvom je využívanie silnejšieho postavenia vo vzťahu k spotrebiteľovi, aby sa vyvinul nátlak aj bez použitia alebo hrozby použitia fyzickej sily spôsobom, ktorý významne obmedzuje schopnosť spotrebiteľa urobiť kvalifikované rozhodnutie.

V zmysle ust. § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. V zmysle ust. § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

V zmysle ust. § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

V zmysle ust. § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte.

Vychádzajúc zo Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (ďalej len „Smernica o nekalých obchodných praktikách“) správny orgán poukazuje na čl. 2 písm. c) Smernice o nekalých obchodných praktikách, v zmysle ktorého produkt je akýkoľvek tovar alebo služba vrátane nehnuteľností, práva a záväzku.

V zmysle čl. 2 písm. d) Smernice o nekalých obchodných praktikách, obchodné praktiky podnikateľov voči spotrebiteľom sú akékoľvek konanie, opomenutie, spôsob správania alebo vyjadrenie, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu obchodníka, priamo spojené s podporou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľom.

Podľa čl. 2 písm. e) Smernice o nekalých obchodných praktikách, podstatné narušenie ekonomického správania spotrebiteľa je využitie obchodnej praktiky na značné narušenie schopnosti spotrebiteľa urobiť kvalifikované rozhodnutie, čo spôsobí, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Podľa čl. 2 písm. k) Smernice o nekalých obchodných praktikách, rozhodnutie o obchodnej transakcii je akékoľvek rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok produkt kúpi, vykoná zaň platbu vcelku alebo v častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať alebo uplatní zmluvné právo vo vzťahu k produktu bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.

Rovnako správny orgán dáva do pozornosti čl. 3 bod 1. Smernice o nekalých obchodných praktikách v zmysle ktorého táto smernica sa uplatňuje na nekalé obchodné praktiky podnikateľov voči spotrebiteľom tak, ako sú ustanovené v článku 5, pred, počas a po uskutočnení obchodnej transakcie vo vzťahu k produktu. Vymedzenie obchodných praktík treba chápať v spojení s čl. 3, ktorý sa týka rozsahu pôsobnosti Smernice o nekalých obchodných praktikách. Obchodné praktiky sa vyskytujú teda už aj počas štádia marketingu a predaja alebo dodávky a zahŕňajú aj služby.

Správny orgán zdôrazňuje tú skutočnosť, že za nekalú obchodnú praktiku vo forme klamlivého konania je možné považovať aj takú praktiku, ktorá je vykonaná neúmyselne a ktorá je čo i už len spôsobilá zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Správny orgán túto spôsobilosť obchodnej praktiky považuje za preukázanú. Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností účastníka konania a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

Závažnosť porušenia povinnosti resp. zákazov správny orgán hodnotil v úzkej súvislosti a v nadväznosti na následky porušenia, kedy uplatnením nekalej obchodnej praktiky využitím klamlivého konania vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ktorými sú vo všeobecnosti, v zmysle ust. § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ust. § 7 ods. 1 a ust. § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, napríklad ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte, bolo následkom protiprávneho stavu účastníka konania nedodržanie minimálneho štandardu ochrany spotrebiteľa vyplývajúceho z povinností predávajúceho podľa predmetných ustanovení. Nedodržaním týchto povinností účastník konania jednak uviedol spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k hlavným znakom produktu – ubytovania vo vzťahu k jeho výhodám, možnosti, ale aj reálne obmedzil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľ má jednak právo na ochranu pred nekalými obchodnými praktikami poškodzujúcimi jeho ekonomické záujmy, a na strane druhej má účastník konania voči uvedenému právu spotrebiteľa zodpovedajúcu povinnosť zdržať sa využívania nekalých obchodných praktík, nakoľko tieto sú kogentným ustanovením § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa zakázané a to pred, počas a aj po vykonaní obchodnej transakcie. Je irelevantné, či sa tohto konania dopustil úmyselne, alebo nedbanlivostne.

Vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania účastníka konania správny orgán ďalej poukazuje na skutočnosť, 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.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri stanovení výšky sankcie zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Spôsob protiprávneho konania účastníka konania je použitie nekalej obchodnej praktiky využitím klamlivého konania vo vzťahu k hlavným znakom produktu ubytovania a vo

vzťahu k jeho výhodám, možnosti využitia a špecifikácii,, a to konaním, resp. opomenutím konania, pričom správny orgán takéto prípady považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

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 v oblasti ochrany spotrebiteľa, 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.

Vykonanou kontrolou bolo zistené a spoľahlivo preukázané, že účastník konania si povinnosti resp. zákazy predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nesplnil, čím došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán takéto prípady konania, resp. opomenutia konania považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

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. 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, tento nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Zároveň nesmie predstavovať výlučne represiu. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba do budúcna vyvarovala akýchkoľvek ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, 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 v oblasti ochrany spotrebiteľa, 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 18.09.2023 a vyjadrením účastníka konania doručeným správnemu orgánu dňa 25.06.2024 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

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 sadzieb (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. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa posúdil ako súbeh správnych deliktov, pritom podľa trestnoprávnej teórie o súbeh trestných činov ide vtedy, ak ten istý páchateľ spácha dva alebo viac trestných činov pred tým, ako bol za niektorý z nich odsúdený súdom prvého stupňa, pokiaľ nezanikla trestnosť niektorého z nich, a účastníkovi konania uložil z hľadiska hmotnoprávnych účinkov súbehu úhrnnú pokutu za správny delikt najprísnejšie postihnuteľný podľa absorpčnej zásady, ktorá sa v trestnom práve uplatňuje pri trestaní zbiehajúcich sa trestných činov.

Podľa ustanovenia § 9 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa „Inšpektorát môže uložiť kontrolovanej osobe, ktorá marí, ruší alebo inak sťažuje výkon kontroly, poriadkovú pokutu od 50 eur do 5 000 eur, a to aj opakovane."

Podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa za porušenie ustanovení cit. zákona uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 cit. zákona pokutu v rozsahu do 66 400 eur.

Vzhľadom k tomu, že v danom prípade išlo o súbeh protiprávnych konaní trestaných podľa rôznych tak minimálnych, ako aj maximálnych sadzieb, správny orgán bol povinný postupovať pri rozhodovaní o výške pokuty podľa prísnejšej sadzby, t. j. podľa sadzby určenej v zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. V zmysle uvedeného bola pokuta v súlade s uplatnením absorpčnej zásady uložená podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na správny delikt z nich najprísnejšie trestaný, čo je zrejmé z výroku rozhodnutia. Na správny delikt trestaný menej prísne sa hľadí ako na priťažujúcu okolnosť. Ako dolnú hranicu pokuty vzal správny orgán do úvahy dolnú hranicu na úrovni 50 Eur nakoľko s takouto dolnou hranicou pokuty počíta zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa**.** Na

základe vyššie uvedeného 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, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení nedosahuje ani 0,5 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

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

Číslo: P/0220/06/2023 V Banskej Bystrici dňa 23.07.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej len ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 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 účinnom do 30.06.2024 (ďalej len ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: Maroš Petluš – SIALINI, IČO 34 771 816, s miestom podnikania 966 42 Malá Lehota 486 (ďalej len ako „účastník konania“),

na základe kontroly zo dňa 18.12.2023 vykonanej v mieste prevádzkarne účastníka konania – **Bufet SIALINI (areál FNsDP FDR), Námestie L. Svobodu 1, 974 01 Banská Bystrica** (ďalej len ako „prevádzkareň“) za prítomnosti účastníka konania – predávajúcej p. M. D., vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 498/2023 zo dňa 13.12.2023 v rámci ktorého spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie účastníka konania spočívajúce v odmietnutí prijatia platby eurominkami (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“),

pre porušenie zákazu účastníka konania v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, t. j. osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet (ďalej len ako „predávajúci“) **podľa ust. § 4 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**, v zmysle ktorého predávajúci nesmie odmietnuť predať spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach, keď za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu a za účelom kontroly dodržiavania zásad statočnosti a poctivosti pri predaji bol dňa 18.12.2023 v prevádzkarni účastníka konania inšpektormi inšpektorátu SOIBB vykonaný pokus o uskutočnenie kontrolného nákupu v zmysle ust. § 5 ods. 7 písm. i) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, ktorý mal pozostávať z výrobku z aktuálnej ponuky predaja prevádzkarne – *1 ks Pepsi cola fľašková 0,5l á 1,60 Eur/ks a záloh za vratnú plastovú fľašu vo výške 0,15 Eur* (ďalej len ako „kontrolný nákup“), za ktorý podľa naúčtovania výrobku bola od obsluhujúcej predavačky p. M. D. požadovaná platba po zaokrúhlení vo výške 1,75 Eur, ktorú chceli inšpektori inšpektorátu SOIBB zaplatiť eurominkami v nasledovnom zložení: 1x eurominca s nominálnou hodnotou jedno euro, 1x eurominca s nominálnou hodnotou päťdesiat centov, 1x

eurominca s nominálnou hodnotou desať centov, 7x eurominca s nominálnou hodnotou dva centy a 1x eurominca s nominálnou hodnotou jeden cent, čo im však nebolo umožnené, keď obsluhujúca predavačka vykonávajúca účtovanie kontrolného nákupu odmietla prijať eurominc s nominálnou hodnotou jeden a dva centy, v dôsledku čoho nebol kontrolný nákup vykonaný a teda výrobok, ktorý mal predávajúci v prevádzke vystavený a pripravený na predaj, nebol z vyššie uvedeného dôvodu odpredaný,

u k l a d á

na základe správnej úvahy účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

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 – 02200623**

O d ô v o d n e n i e

Dňa **18.12.2023** vykonali inšpektori Inšpektorátu SOIBB kontrolu v prevádzke **Bufet SIALINI (areál FNsDP FDR), Námestie L. Svobodu 1, 974 01 Banská Bystrica.** Kontrola bola vykonaná za prítomnosti obsluhujúcej predavačky - p. M. D.. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 498/2023 zo dňa 13.12.2023 v rámci ktorého spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie účastníka konania spočívajúce v odmietnutí prijatia platby eurominc.

Dňa 18.12.2023 bol za účelom kontroly dodržiavania zásad statočnosti a poctivosti pri predaji tovaru inšpektormi inšpektorátu SOIBB v prevádzkarni kontrolovaného subjektu vykonaný pokus o kontrolný nákup výrobkov nachádzajúcich sa v ponuke predaja v zmysle ust. § 5 ods. 7 písm. i) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa. Kontrolný nákup v celkovej hodnote 1,75 Eur pozostával z výrobkov – *1 ks Pepsi cola fľašková 0,5 l á 1,60 €/ks a záloh za vratnú plastovú fľašu vo výške 0,15 Eur*. Inšpektori inšpektorátu SOIBB chceli za kontrolný nákup v hodnote 1,75 Eur zaplatiť eurominc v nasledovnom zložení: 1x eurominca s nominálnou hodnotou jedno euro, 1x eurominca s nominálnou hodnotou päťdesiat centov, 1x eurominca s nominálnou hodnotou desať centov, 7x eurominca s nominálnou hodnotou dva centy a 1x eurominca s nominálnou hodnotou jeden cent, čo im však nebolo umožnené, keď účastník konania odmietol prijať eurominc s nominálnou hodnotou jeden a dva centy.

Vykonanou kontrolou tak bolo zistené, že účastník konania nedodržal zákaz spotrebiteľovi odmietnuť predať výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu ust. § 4 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 18.12.2023 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo osobne prevzaté účastníkom konania dňa 18.12.2023.

K priebehu a výsledku kontroly sa do Inšpekčného záznamu zo dňa 18.12.2023 vyjadrila predavačka p. M. D., ktorá bola osobne prítomná pri výkone kontroly a ktorá žiadnym spôsobom nespochybnila zistené nedostatky. Uvádza, že si nebola vedomá, že sa ešte prijímajú 0,01 a 0,02 centové mince.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči účastníkovi konania v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0220/06/2023 zo dňa 13.06.2024 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania Oznámenie o začatí správneho konania neprevzal v zákonnej 15 - dňovej úložnej lehote, sa toto v súlade s § 32 ods. 5 písm. b) zákona č. 305/2013 Z. z. o e-Governmente považuje za doručené dňom 29.06.2024.

Podľa ustanovenia § 25a zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa ustanovenia § 17 ods. 1, 1. časť 1. vety zákona č. 305/2013 Z. z. o eGovernmente, orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.

Podľa ustanovenia § 32 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o e-Governmente uložením elektronickej úradnej správy rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.

Podľa ustanovenia § 32 ods. 2 zákona č. 305/2013 Z. z. o e-Governmente úložnou lehotou na účely tohto zákona je 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 ustanovenia § 32 ods. 5 písm. b) zákona č. 305/2013 Z. z. o e-Governmente elektronická úradná správa vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje za doručenú ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci, a ak sa doručuje do vlastných rúk, momentom uvedeným 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 správny orgán je povinný dať účastníkom konania a zúčastneným osobám možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohli vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyužil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, a teda sa pred vydaním tohto rozhodnutia nevyjadril k jeho podkladu, k spôsobu jeho zistenia a ani nenavrhol jeho doplnenie, podkladom pre vydanie tohto rozhodnutia bolo preukázané porušenie vyššie špecifikovaných povinností účastníka konania a o ňom vypovedajúce listinné dôkazy tvoriace súčasť správneho spisu.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním účastníka konania a následným vyjadrením účastníka konania správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchýliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade účastník konania v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie. 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. Rozhodujúcim 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 rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb 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). Kontrolovaný subjekt 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.

Ani dodatočné odstránenie účastníkovi konania vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu účastníka konania nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Ako už bolo spomenuté vyššie účastník konania za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Správny orgán ustálil, že za zistené protiprávne konanie, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá podnikateľ uvedený vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia

povinnosti resp. zákazov, spôsob a následky porušenia, keď kontrolou bolo zistené porušenie ust. § 4 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tým, že účastník konania neumožnil uskutočnenie, resp. predaj kontrolného nákupu, keď odmietol prijať eurocentové mince, v dôsledku čoho výrobok, ktorý mal predávajúci v prevádzke vystavený a pripravený, nebol odpredaný.

V zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúcim je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú osobitným predpisom. Predávajúci nesmie odmietnuť predať spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach. Nesmie viazať predaj výrobku alebo poskytnutie služby na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby. To neplatí, ak spotrebiteľ nespĺňa podmienky na kúpu podľa osobitných predpisov. Za viazanie predaja sa nepovažuje, ak

a) predávajúci predáva tieto výrobky alebo poskytuje tieto služby aj samostatne,
b) viazanie predaja je podmienené technickou nemožnosťou samostatného predaja výrobkov alebo poskytovania služieb.

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. Odmietnutie predaja výrobku ohrozuje ekonomické záujmy spotrebiteľa. Zákon preto v týchto ustanoveniach prikazuje predávajúcemu správať sa pri predaji výrobkov, či poskytovaní služieb tak, aby ohrozenie týchto záujmov spotrebiteľa bolo eliminované.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri stanovení výšky sankcie zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Závažnosť porušenia povinnosti správny orgán hodnotil v úzkej súvislosti a v nadväznosti na následky porušenia, kedy odmietnutím predaja výrobku, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj zo strany účastníka konania, bolo následkom protiprávneho stavu účastníka konania nedodržanie minimálneho štandardu ochrany spotrebiteľa vyplývajúceho z povinností predávajúceho podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania účastníka konania správny orgán ďalej poukazuje na skutočnosť, 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.

Spôsob protiprávneho konania účastníka konania je odmietnutie predaja výrobku, ktorý má predávajúci vystavený alebo inak pripravený na predaj konaním, resp. opomenutím konania, pričom správny orgán takéto prípady považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného

zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

Vykonanou kontrolou bolo zistené a spoľahlivo preukázané, že účastník konania si povinnosti resp. zákazy predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nesplnil, čím došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán takéto prípady konania, resp. opomenutia konania považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

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. 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom** ak ide o finančný postih, tento nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Zároveň nesmie predstavovať výlučne represiu. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba do budúcna vyvarovala akýchkoľvek ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, 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 v oblasti ochrany spotrebiteľa, 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 18.12.2023, vyjadrením obsluhujúcej predavačky p. M. D. zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 18.12.2023, ako aj ďalšími skutočnosťami majúcimi vplyv vo vzťahu k meritu veci a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

V tomto prípade je nutné aby správny orgán poukázal na skutočnosť, že v zmysle ustanovenia § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“), ustanovenia tohto zákona sa použijú na zmluvu uzavretú po 30. júni 2024. Vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. V zmysle ustanovenia § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa konania o porušení povinností

v oblasti ochrany spotrebiteľa začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur.

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, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 0,3 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.