

Číslo: P/0016/06/2024

V Banskej Bystrici dňa 26.07.2024

ROZHODNUTIE

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: Hostinec Stráže, s.r.o., IČO 50 454 218, so sídlom Stráž 2189/5, 960 01 Zvolen(ďalej len ako „účastník konania“),

na základe kontroly zo dňa 29.02.2024 vykonanej v mieste prevádzkarne účastníka konania – **Motorest Koliba Stráže, Stráž 9238, Zvolen** (ďalej len ako „prevádzkareň“) za prítomnosti účastníka konania – čašník p. M. R. a prevádzkarka p. B. R., vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 114/2024 zo dňa 21.02.2024 v rámci ktorého spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie spočívajúce v nesúlade medzi cenovou informáciou a cenovou evidenciou a nevydávanie dokladu o kúpe (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 nadväznosti na § 7 ods. 1 a ods. 4 a ust. § 8 ods. 3 a ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, keď za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektormi inšpektorátu SOIBB v prevádzkarni účastníka konania bol 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 14,90 Eur pozostával z výrobku – *1 pc vyprášaný bravčový rezeň, varené zemiaky (280 g rezeň, 330 g zemiaky) á 8,90 Eur/pc, 1 pc (1,25 g) čaj porciovaný á 2,30/pc, 1 pc (20 g) včelí med á 0,50 Eur/pc, 1 ks (1,5 g) citrón á 0,40 Eur/ks a 1 pc (8 g) káva Capuccino á 2,80 Eur* (ďalej len ako „kontrolný nákup“), o čom bol účastníkom konania vydaný doklad z registračnej pokladnice PČD:

202402/00527 zo dňa 29.02.2024, pričom vykonanou kontrolou bolo zistené, že informácia o skutočnom spôsobe predaja, t. j. či mäsová zložka je uvedená v surovom alebo v hotovom stave nebola v jedálnom a nápojovom lístku uvedená, chýbala informácia, v akom stave je hmotnosť jedla uvedená. Vykonanou kontrolou tak bolo zistené, že účastník konania sa svojim konaním vo vzťahu k spotrebiteľovi dopustil uplatnenia nekalej obchodnej praktiky využitím klamlivého konania, ak s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil v súvislosti s konaním predávajúceho, ak skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom uvedené podstatné informácie, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal,

pre porušenie povinnosti účastníka konania v postavení predávajúceho podľa ust. § 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 okrem iného údajom o miere alebo o množstve, keď vykonanou dňa 29.02.2024 bolo tiež zistené, že v rámci jedálneho a nápojového lístka u 5 druhoch teplých nápojoch – *káva turecká á 2,30 Eur, káva presso á 2,30Eur, káva viedenská á 2,80Eur, Capuccino á 2,80Eur a káva latte á 3,- Eur*, nebola uvedená informácia o množstve, teda za porušenie povinností, resp. zákazov ustanovených v § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ust. § 7 ods. 1 a ods. 4 a ust. § 8 ods. 3 a ods.4 a § 12 ods. 2 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 **400,- €**

slovom **Štyristo Eur**,

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

č.: **SK5781800000007000065068**

VS – 00160624

O d ô v o d n e n i e

Dňa 29.02.2024 bola inšpektormi Inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: **Hostinec Stráže, s.r.o., IČO: 50 454 218, so sídlom: Stráž 2189/5, 960 01 Zvolen**. Kontrola bola uskutočnená v prevádzkarni účastníka konania – Motorest Koliba Stráže, Stráž 9238, Zvolen, za prítomnosti účastníka konania – čašník p. M. R. a prevádzkarka p. B. R.. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 114/2024 zo dňa 21.02.2024, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v nesúlade medzi cenovou informáciou a cenovou evidenciou a nevydávanie dokladu o kúpe.

Dňa 29.02.2024 bol za účelom prešetrenia 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 14,90 Eur pozostával z výrobku – 1 pc vyprážaný bravčový rezeň, varené zemiaky (280 g rezeň, 330 g zemiaky) á 8,90 Eur/pc, 1 pc (1,25 g) čaj porciovaný á 2,30/pc, 1 pc (20 g) včelí med á 0,50 Eur/pc, 1 ks (1,5 g) citrón á 0,40 Eur/ks a 1 pc (8 g) káva Capuccino á 2,80 Eur, o čom bol účastníkom konania vydaný doklad z registračnej pokladnice PČD: 202402/00527 zo dňa 29.02.2024.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že informácia o skutočnom spôsobe predaja, t. j. či mäsová zložka je uvedená v surovom alebo v hotovom stave nebola v jedálnom a nápojovom lístku uvedená, chýbala informácia, v akom stave je hmotnosť jedla uvedená. Vykonanou kontrolou tak bolo zistené, že kontrolovaný subjekt sa svojim konaním vo vzťahu k spotrebiteľovi dopustil uplatnenia nekalej obchodnej praktiky využitím klamlivého konania ak s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil v súvislosti s konaním predávajúceho, ak skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom uvedené podstatné informácie, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal

Vykonanou kontrolou tak bolo zistené, že účastník konania nedodržiaval povinnosť nepoužívať 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 ods. 4 a § 8 ods. 3 a ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vykonanou kontrolou dňa 29.02.2024 bolo tiež zistené, že v rámci jedálneho a nápojového lístka u 5 druhoch teplých nápojoch – káva turecká á 2,30 Eur, káva presso á 2,30Eur, káva viedenská á 2,80Eur, Capuccino á 2,80Eur a káva latte á 3,-Eur, nebola uvedená informácia o množstve.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu ust. § 12 os. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 29.02.2024. Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu zo dňa 29.02.2024 bolo prevzaté účastníkom konania pri ukončení kontroly dňa 29.02.2024.

K priebehu a výsledku kontroly sa do Inšpekčného záznamu zo dňa 29.02.2024 vyjadrila prevádzkarka p. B. R., ktorá bola osobne prítomná pri výkone kontroly a ktorá uviedla, že o kontrole bude informovať vedenie.

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/0016/06/2024 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 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.

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 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.

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 povinností, 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. 3 a ods. 4 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 nedodržiaval zákaz používať nekalé obchodné praktiky využitím klamlivého konania, a tiež porušenie ust. § 12 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tým, že účastník konania porušil svoju povinnosť informovať spotrebiteľa údajom o množstve alebo miere ponúkaného výrobku.

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. 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 ustanovenia § 2 písm. r) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, podstatným narušením ekonomického správania spotrebiteľa je využitie obchodnej praktiky na značné obmedzenie schopnosti spotrebiteľa urobiť rozhodnutie, ktoré by pri dostatku informácií inak neurobil.

V zmysle ustanovenia § 2 písm. u) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, odbornou starostlivosťou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej

V zmysle ustanovenia § 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 ustanovenia § 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 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.

V zmysle ustanovenia § 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 ustanovenia § 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 ustanovenia § 8 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, obchodná praktika sa tiež považuje za klamlivú, ak s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

V zmysle ustanovenia § 8 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, za klamlivé opomenutie sa tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v odseku 3, alebo neoznami obchodný účel obchodnej praktiky, ibaže je zrejmý z kontextu, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.

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.

Spotrebiteľ má právo, aby bol pravdivo, správne a úplne informovaný o všetkých faktoroch, ktoré majú vplyv na jeho rozhodovanie o kúpe produktu. Daný údaj má pre eventuálnych záujemcov nepochybne veľký význam pri rozhodovaní sa, či vôbec si zakúpiu výrobky na konzumáciu ponúkané v jedálnom a nápojovom lístku. Dodržiavať zákaz používania nekalých obchodných praktík bol účastník konania povinný aj v tomto prípade, keďže jedálny a nápojový lístok mal dostupnosť v širokej sfére dosahu spotrebiteľov, nakoľko je spravidla predkladaný pred konzumáciou každému spotrebiteľovi, ktorý má záujem sa stravovať v stravovacom zariadení. Poctivosť obchodného styku, prejavujúcu sa aj v pravdivosti informácií, v akom stave je hmotnosť jedla uvedená, považuje správny orgán za základ občianskoprávneho vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že použitím nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého opomenutia, ktorá je zakázaná, dochádza zo strany účastníka konania k zneužívaniu silnejšieho postavenia vo vzťahu k spotrebiteľom.

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 Súdného dvora zo dňa 16. júla 1998, 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.

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.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil aj charakter a možné následky zisteného nedostatku, keď 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.

Použitím nekalej obchodnej praktiky, ktorá je zakázaná, boli porušené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Porušenie zákazu nekalých obchodných praktík, v dôsledku ktorého môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, hodnotí správny orgán ako závažné vzhľadom na možnosť privodenia ujmy spotrebiteľovi. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivými konaniami (opomenutiami) došlo ku zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom, je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom.

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 spôsobilá zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Správny orgán túto spôsobilosť obchodnej praktiky považuje za preukázanú.

V zmysle ustanovenia § 12 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, 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. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru alebo spotrebiteľa oznámiť alebo zdokumentovať údaje o výrobku, ak ho nemožno označiť.

Uvedenie hmotnosti, či objemu ponúkaných výrobkov na jedálnom, nápojovom, či inom ponukovom lístku je pre spotrebiteľa nevyhnutné pre následnú kontrolu jeho dodržania, ale aj správnosti jeho účtovania a prípadnú množstevnú reklamáciu. Neuvedením tohto údaje predávajúci vytvoril reálny predpoklad vzniku možnosti

neúspešného uplatnenia zodpovednosti za prípadné nedodržanie hmotnosti, či objemu odpredaných výrobkov, čím porušil práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Informácia o miere alebo o množstve je popri informácii o predajnej cene a jednotkovej cene pre spotrebiteľa dôležitá z toho dôvodu, aby spotrebiteľ vedel porovnať výhodnosť tej-ktorej ponuky, či ponuky rôznych ekonomických operátorov na trhu pri rôznych porciách.

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, resp. zákazov správny orgán hodnotil v úzkej súvislosti a v nadväznosti na následky porušenia, kedy použitím nekalej obchodnej praktiky, kedy porušením povinnosti účastníka konania informovať spotrebiteľa údajom o množstve alebo miere ponúkaného výrobku, 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. 3 a ods. 4, § 12 ods. 2 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 nekalej obchodnej praktiky, v dôsledku klamlivého konania priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal, neinformovanie spotrebiteľa údajom o množstve alebo miere výrokov ponúkaných prostredníctvom jedálneho a nápojového lístku, 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 budúca 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 29.02.2024, vyjadrením prevádzkarky p. B. R. zaznamenaným v Inšpekčnom zázname zo dňa 29.02.2024, 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 0,60 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Číslo: P/0021/06/2024

V Banskej Bystrici dňa 22.07.2024

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 aj 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 aj 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 aj ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: REGATTA-POLSKA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, organizačná zložka podniku zahraničnej osoby, IČO: 47 757 850, so sídlom Karadžičova 16, 821 08 Bratislava - mestská časť Staré Mesto (ďalej aj ako „účastník konania“),

Zahraničná osoba: REGATTA-POLSKA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, CZĘSTOCHOWSKA 5, 320 85 MODLNICA, Poľská republika, Register: Obchodný register Štátneho súdneho registra, Okresný súd pre mesto Varšava, XIII. hospodárske oddelenie štátneho súdneho registra Číslo zápisu: 0000365007

na základe kontroly dňa **09.04.2024** uskutočnenej v mieste sídla inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti účastníka konania, vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 696/2024 dňa 07.03.2024,

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“) došlo **k porušeniu: ust. § 3 ods. 1 v spojení s ust. § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**, vybaviť spotrebiteľom uplatnenú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, keď za účelom riadneho prešetrenia spotrebiteľského podnetu bola 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 vo forme úradného listu s doručovaním do vlastných rúk účastníkovi konania zaslaná „Výzva na predloženie dokladov“ č. 0895/06/2024 zo dňa 26.03.2024 (ďalej len ako

„výzva“) v ktorej bol účastník konania požiadaný o doručenie vo výzve špecifikovaných dokladov a to v lehote do piatich pracovných dní odo dňa doručenia výzvy. Predmetnú výzvu účastník konania prevzal dňa 26.03.2024. a na základe ktorej účastník konania v tomto prípade právne zastúpený Advokátskou kanceláriou CEE Attorneys Lišiak Martinák s.r.o. v stanovenej lehote podal Vyjadrenie k výzve na predloženie dokladov (ďalej len ako „Vyjadrenie k výzve“) doručené dňa 04.04.2024.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 04.01.2024, v prevádzke účastníka konania REGATTA GREAT OUTDOORS, Na Troskách 25, Banská Bystrica, uplatnil reklamáciu obuvi zakúpenú dňa 02.01.2024. Účastník konania vydal dňa 04.01.2024 spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie reklamačný lístok – potvrdenie (bez čísla) o prevzatí reklamácie a doklad o kúpe rovnako, ako v doklade predloženom k podaniu spotrebiteľom okrem iného, v časti vyjadrenie predávajúceho, účastník konania nesprávne poučil spotrebiteľa o lehote na vybavenie reklamácie (včasné odstránenie vady podľa § 622 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení do 30.06.2024), keď v časti vyjadrenie predávajúceho je uvedené: „*Vyjadrenie do 30 pracov. Dní,*“

pre porušenie povinnosti účastníka konania v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 4 ods. 2 písm. b) v spojení s § 3 ods. 1 a § 18 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v nadväznosti na právo spotrebiteľa uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej prijatie reklamácie je možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, keď kontrolou bolo zistené, že v predloženom Reklamačnom poriadku lehota na vybavenie reklamácie bola uvedená správne v súlade s platnými právnymi predpismi, avšak v článku III – Miesto a uplatnenie reklamácie je okrem iného uvedená aj informácia: „Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu v predajni REGATTA OUTDOOR v Prešove na ulici Námestie Legionárov 15267/1, 080 01 Prešov.“ Z obsahu podania však vyplýva, že účastník konania mal v čase podania reklamácie spotrebiteľa prevádzku aj REGATTA GREAT OUTDOORS, Na Troskách 25, Banská Bystrica, kde si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu, tým účastník konania uprel spotrebiteľovi jeho právo na uplatnenie reklamácie;

pre porušenie povinnosti účastníka konania v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 3 v nadväznosti na ust. § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa podľa ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď z vyjadrenia k výzve účastníka konania, ako aj z podania spotrebiteľa je zrejmé, že spotrebiteľ sa dňa 26.01.2024, na základe telefonickej výzvy, dostavil do prevádzky účastníka konania REGATTA GREAT OUTDOORS, Na Troskách 25, Banská Bystrica, za účelom ukončenia reklamačného konania – k vybaveniu reklamácie, na základe vyjadrenia, ako aj skutočnosti, že účastník konania nepredložil ku kontrole žiaden doklad preukazujúci splnenie povinnosti predávajúceho o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona 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“) reklamáciu spotrebiteľa nevybavil v zákonom stanovenej lehote a predávajúci nevydal o vybavení reklamácie žiadny písomný doklad;

pre porušenie povinnosti účastníka konania v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 3 ods. 1 v nadväznosti na ust. § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa na základe ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, keď účastník konania nepredložil ku kontrole evidenciu reklamácii, nakoľko podľa jeho vyjadrenia v bode 19: „Spoločnosť Regatta nedisponuje evidenciou reklamácii zo zlikvidovanej prevádzky, a tiež nemá k dispozícii dokument obsahujúci písomnú informáciu o vybavení reklamácie.“ 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“) je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie;

teda za porušenie povinností ustanovených v § 4 ods. 2 písm. b) v spojení s § 3 ods. 1 v nadväznosti na ust. § 18 ods. 2, na ust. § 18 ods. 4, na ust. § 18 ods. 9 a ust. § 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 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 a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

p o k u t u

vo výške **200,- €**

slovom **Dvesto Eur,**

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

č.: **SK5781800000007000065068**

VS – 00210624

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.04.2024 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Banskobystrický kraj v Banskej Bystrici (ďalej len „inšpektorát SOIBB“) uskutočnená kontrola spoločnosti: REGATTA-POLSKA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, organizačná zložka podniku zahraničnej osoby, IČO: 47 757 850, so sídlom Karadžičova 16, 821 08 Bratislava - mestská časť Staré Mesto (ďalej len ako „účastník konania“), práv. zast. advokátskou kanceláriou CEE Attorneys Lišiak Martinák s. r. o., IČO: 50 989 014, so sídlom Štefánikova 41, 811 04 Bratislava – mestská časť Staré Mesto. Kontrola bola uskutočnená bez prítomnosti účastníka konania. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 696/2024 dňa 07.03.2024, v ktorom spotrebiteľ poukazuje na protiprávne konanie účastníka konania v súvislosti s postupom predávajúceho pri vybavovaní reklamácie zakúpeného výrobku. (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“).

Za účelom riadneho prešetrenia spotrebiteľského podnetu bola dňa 26.03.2024 v súlade s ust. § 5 ods. 7 písm. c) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole

vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“) prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk vo forme úradného listu s doručovaním do vlastných rúk účastníkovi konania zaslaná „Výzva na predloženie dokladov “ č. 0895/06/2024 zo dňa 26.03.2024 (ďalej len ako „výzva“). V predmetnej výzve bol účastník konania požiadaný o doručenie nasledovných dokladov (ďalej len ako „doklady“):

- všetky doklady resp. ním overené ich kópie, týkajúce sa prijatia, zaevidovania a vybavenia reklamácie uplatnenej spotrebiteľom. Kópie dokladov mal účastník konania overiť tak, že každý list, kde sa nachádza nejaký text mal opatriť odtlačkom jeho pečiatky, ak ju má a mal uviesť dátum a jeho podpis resp. podpis zodpovednej osoby.
- evidenciu reklamácií, resp. overenú kópiu časti evidencie - celej strany na ktorej je reklamácia spotrebiteľa evidovaná, ak je táto vedená elektronickou formou postačoval jej výťah, ktorej obsahom je aj reklamácia spotrebiteľa. Kópie dokladov mal účastník konania overiť tak, že každý list, kde sa nachádza nejaký text mal opatriť odtlačkom jeho pečiatky, ak ju má a mal uviesť dátum a jeho podpis resp. podpis zodpovednej osoby.
- reklamačný poriadok resp. ním overenú jeho kópiu či výťah, týkajúce sa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom. Kópie dokladov mal účastník konania overiť tak, že každý list, kde sa nachádza nejaký text mal opatriť odtlačkom jeho pečiatky, ak ju má a mal uviesť dátum a jeho podpis resp. podpis zodpovednej osoby.
- vyjadrenie sa ku všetkým rozhodujúcim skutočnostiam majúcim vzťah k predmetnej veci, v prípade, že niektorý z vyššie uvedených požadovaných dokladov nemá (napr. z dôvodu ústnej dohody bez prítomnosti tretích osôb, resp. ste doklady nevydali, reklamáciu nezaevidovali a pod.) bolo to potrebné to uviesť vo vyjadrení,

a to v lehote do piatich pracovných dní odo dňa doručenia výzvy. Predmetnú výzvu účastník konania prevzal dňa 26.03.2024.

Účastník konania dňa 04.04.2024 prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk právne zastúpený Advokátskou kanceláriou CEE Attorneys Lišiak Martinák s.r.o. v stanovenej lehote podal Vyjadrenie k výzve na predloženie dokladov (ďalej len ako „Vyjadrenie k výzve“) doručené dňa 04.04.2024.. Vo vyjadrení k výzve zo dňa 04.04.2024 zaslal požadované doklady a mimo iného k prejedávanej veci uviedol v bodoch: „ 4./ *Spoločnosť Regata prijala reklamáciu obuvi p. H. na vyriešenie dňa 4.1.2024, pričom k tomu bol vystavený reklamačný lístok obsahujúci dátum prijatia reklamácie, opis vady, druh reklamovaného tovaru a ostatné informácie potrebné pre vybavenie reklamácie. 5./ Po prijatí reklamácie bolo rozhodnuté, že s ohľadom na povahu reklamovanej vady nie je možné o reklamacii rozhodnúť ihneď, preto bola reklamovaná obuv zaslaná na jej preskúmanie. 6./ Vo výsledku zistila spoločnosť Regatta, že reklamovaná obuv skutočne trpela vadami, ktoré boli odstrániteľné. V záujme zachovania lehoty na vybavenie reklamácie sa ale spoločnosť Regatta rozhodla neopravovať vadný tovar ale nahradiť ho novým kusom identickej obuvi. 7./ Pán H. bol telefonicky informovaný, že jeho reklamácia bola vybavená výmenou vadnej obuvi za novú. 8./ V nadväznosti na telefonickú komunikáciu sa pán H. dňa 26.1.2024 dostavil do predajne spoločnosti Regatta na adrese na: Na troskách 25, Banská Bystrica (ktorá už bola medzičasom zatvorená). 9./ Na mieste mu zamestnankyňa spoločnosti predložila vymenený tovar, avšak pán H. ho odmietol prevziať a dožadoval sa*

vrátenia peňazí. 10./ Vrátenia peňazí sa pán H. dožadoval napriek tomu, že reklamáciu spoločnosť Regatta vybavila výmenou tovaru za nový, tak ako jej to umožňuje § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka. 11./ Pán H. nakoniec náhradný kus obuvi nechal na predajni a po konfrontácii so zamestnankyňou predajne odišiel. 12./ Konfrontácia bola vyvolaná zjavnou nespokojnosťou pána H. so spôsobom vybavenia jeho reklamácie. 13./ Je síce pravda, že pán H. sa pri podaní reklamácie domáhal vrátenia peňazí, avšak s ohľadom na odstrániteľnú povahu vady tento nárok nemal, preto spoločnosť Regatta rozhodla o výmene tovaru za nový. 14./ Pre konfrontačné správanie p. H. nebola zamestnankyňa spoločnosti Regatta dokončiť reklamačný proces a ani vyriešiť jeho požiadavky, ktoré boli formulované nejasne. V zmysle Výzvy mal p. H. údajne dňa 26.1.2024 reklamovať vymenený tovar, avšak jeho požiadavka na vrátenie peňazí nebola vyhodnotená ako nová reklamácia ale ako námietka týkajúca sa spôsobu vybavenia reklamácie zo dňa 4.1.2024. 15./ Podobne aj list p. H. zo dňa 29.1.2024 bol vyhodnotený ako námietka týkajúca sa spôsobu vybavenia reklamácie zo dňa 4.1.2024, a to okrem iného z dôvodu, že obuv p. H. nechal na predajni. 16./ Z dôvodu likvidácie predajne spoločnosti Regatta na adrese Na troskách 25, Banská Bystrica, bola neprevzatá obuv a dokumentácia súvisiaca s reklamáciou p. H. presunutá do predajne spoločnosti Regatta v Prešove. 17./ Spoločnosť Regatta ďalej nekomunikovala s p. H. ohľadom jeho výhrad k reklamacii, keďže túto považovala za uzatvorenú vykonaním pokusu o vydanie náhradného tovaru. 19./ Spoločnosť Regatta nedisponuje evidenciou reklamácií zo zlikvidovanej prevádzky, a tiež nemá k dispozícii dokument obsahujúci písomnú informáciu o vybavení reklamácie.“

Plnomocenstvo na zastupovanie, ktorým spoločnosť REGATTA-POLSKA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, sídlom CZĘSTOCHOWSKA 5, MODLICA 320 85, Poľská republika, IČO: 142 589 899, zapísaná v Obchodnom registri Štátneho súdneho registra, Okresný súd pre mesto Varšava, XIII. hospodárske oddelenie štátneho súdneho registra číslo zápisu: 0000365007, konajúca na území Slovenskej republiky prostredníctvom REGATTAPOLSKA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, organizačná zložka podniku zahraničnej osoby, sídlom Karadžičova 16, 821 08 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, Slovenská republika, IČO: 47 757 850 udeľuje plnú moc advokátskej kancelárii CEE Attorneys Lišiak Martinák s. r. o., so sídlom Štefánikova 41, 811 04 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 50 989 014, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 120786/B na zastupovanie vo všetkých právnych veciach Osvedčovací doložka k plnomocenstvu

Vyjadrenie k výzve na predloženie dokladov (0895/06/2024 k P 172/2024) – obsahovo totožná s vyššie uvedeným listom vo veci: *Vyjadrenie k výzve na predloženie dokladov.*

Reklamačný lístok – potvrdenie (*bez čísla*) o prevzatí reklamácie a doklad o kúpe (nie celkom dobre čitateľné), ktoré sú totožné s dokladmi priloženými k podaniu spotrebiteľom. Rovnako, ako v doklade predloženom k podaniu spotrebiteľom, okrem iného, je v časti vyjadrenie predávajúceho je uvedené: *Vyjadrenie do 30 pracov. dní.*

Reklamačný poriadok predajňa REGATTA OUTDOORS, vypracovaný účastníkom konania (bez vyznačenia dátumu, od kedy je platný a účinný). Reklamačný poriadok je zložený zo šiestich článkov: I – Právo na uplatnenie reklamácie, II – Miesto uplatnenia reklamácie, III – Zodpovednosť predávajúceho, IV – Lehoty na uplatnenie

reklamácií, V – Práva spotrebiteľa a VI – Reklamácia použitého a vadného tovaru. V ňom predávajúci informuje spotrebiteľa, okrem iného aj o mieste uplatnenia reklamácie – „v predajni REGATTA OUTDOOR V Prešove na ulici Námestie Legionárov 15267/I, 080 01 Prešov.“

Vykonanou kontrolou, porovnaním a preštudovaním všetkých dokladov doručených k spotrebiteľskému podnetu samotným spotrebiteľom a účastníkom konania bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 04.01.2024, v prevádzke účastníka konania REGATTA GREAT OUTDOORS, Na Troskách 25, Banská Bystrica, uplatnil reklamáciu obuvi zakúpenú dňa 02.01.2024. Účastník konania vydal dňa 04.01.2024 spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie – reklamačný lístok (bez čísla), kde v reklamačnom lístku spotrebiteľa nesprávne poučil o lehote na vybavenie reklamácie, keď v časti vyjadrenie predávajúceho je uvedené: „Vyjadrenie do 30 pracov. Dní,“ čím zo strany účastníka konania v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (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. § 3 ods. 1 v spojení s ust. § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

V predložennom Reklamačnom poriadku lehota na vybavenie reklamácie bola uvedená správne v súlade s platnými právnymi predpismi, avšak v článku III – Miesto a uplatnenie reklamácie je okrem iného uvedená aj informácia: „Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu v predajni REGATTA OUTDOOR v Prešove na ulici Námestie Legionárov 15267/I, 080 01 Prešov.“ Z obsahu podania však vyplýva, že účastník konania mal v čase podania reklamácie spotrebiteľa prevádzku aj REGATTA GREAT OUTDOORS, Na Troskách 25, Banská Bystrica, kde si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu, tým účastník konania uprel spotrebiteľovi jeho právo na uplatnenie reklamácie v zmysle § 3 ods. 1 v spojení s § 18 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 (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“), čím zo strany účastníka konania došlo k porušeniu: § 4 ods. 2 písm. b) v spojení s § 3 ods. 1 a § 18 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 (ďalej len ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“)

Z vyjadrenia k výzve účastníka konania, ako aj z podania spotrebiteľa je zrejmé, že spotrebiteľ sa dňa 26.01.2024, na základe telefonickej výzvy, dostavil do prevádzky účastníka konania REGATTA GREAT OUTDOORS, Na Troskách 25, Banská Bystrica, za účelom ukončenia reklamačného konania – k vybaveniu reklamácie, na základe vyjadrenia, ako aj skutočnosti, že účastník konania nepredložil ku kontrole žiaden doklad preukazujúci splnenie povinnosti predávajúceho o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona 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“) reklamáciu spotrebiteľa nevybavil v zákonom stanovenej lehote a predávajúci nevydal o vybavení reklamácie žiadny písomný

doklad, čím zo strany účastníka konania došlo k porušeniu ust. § 3 ods. 1 v nadväznosti na ust. § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

Účastník konania nepredložil ku kontrole evidenciu reklamácií, nakoľko podľa jeho vyjadrenia v bode 19: „Spoločnosť Regatta nedisponuje evidenciou reklamácií zo zlikvidovanej prevádzky, a tiež nemá k dispozícii dokument obsahujúci písomnú informáciu o vybavení reklamácie.“ 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“) je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 3 ods. 1 v nadväznosti na ust. § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 09.04.2024 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo účastníkovi konania doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – www.slovensko.sk dňa 10.04.2024.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť REGATTA-POLSKA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ.

Spolu s Vyjadrením k výzve na predloženie dokladov (0895/06/2024 k P 172/2024) dňa 04.04.2024 bolo správne orgánu prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk. doručené plnomocenstvo na zastupovanie, ktorým spoločnosť REGATTA-POLSKA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, sídlom CZĘSTOCHOWSKA 5, MODLICA 320 85, Poľská republika, IČO: 142 589 899, zapísaná v Obchodnom registri Štátneho súdneho registra, Okresný súd pre mesto Varšava, XIII. hospodárske oddelenie štátneho súdneho registra číslo zápisu: 0000365007, konajúca na území Slovenskej republiky prostredníctvom REGATTA-POLSKA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, organizačná zložka podniku zahraničnej osoby, sídlom Karadžičova 16, 821 08 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, Slovenská republika, IČO: 47 757 850 udelila plnú moc advokátskej kancelárii CEE Attorneys Lišiak Martinák s. r. o., so sídlom Štefánikova 41, 811 04 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 50 989 014, (ďalej len ako „právny zástupca účastníka konania“) zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 120786/B na zastupovanie vo všetkých právnych veciach Osvedčovací doložka k plnomocenstvu.

K výzve na predloženie dokladov č.0895/06/2024 zo dňa 26.03.2024 sa dňa 04.04.2024 „Vyjadrením k výzve na predloženie dokladov (0895/06/2024 k P172/2024)“ vyjadril právny zástupca účastníka konania nasledovne cit.: „Slovenská Obchodná Inšpekcia, Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj doručila spoločnosti REGATTAPOLSKA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, so sídlom Czestochowska 5, Modlica 320 85, Poľská republika, IČO: 142 589 899, zapísaná v Obchodnom registri Štátneho súdneho registra, Okresný súd pre mesto Varšava, XIII. hospodárske oddelenie štátneho súdneho registra číslo zápisu: 0000365007,

konajúca na území Slovenskej republiky prostredníctvom REGATTA -POLSKA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, organizačná zložka podniku zahraničnej osoby, sídlom Karadžičova 16, 821 08 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, Slovenská republika, IČO: 47 757 850 (ďalej ako „Regatta“) výzvu na predloženie dokladov (ďalej ako „Výzva“) “. Regatta poverila advokátsku kanceláriu CEE Attorneys Lišiak Martinák s.r.o., sídlom Štefánikova 41, 811 04 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 50 989 014 zastupovaním v tomto konaní. Za účelom preukázania oprávnenia na zastupovanie prikladáme k tomuto vyjadreniu plnomocenstvo udelené advokátskej kancelárii.

Vo vyjadrení právny zástupca účastníka konania uvádza, že týmto spoločnosť Regatta odpovedá na doručení Výzvu v stanovenej lehote 5 pracovných dní. Spoločnosť Regatta prijala reklamáciu obuvi p. H. na vyriešenie dňa 4.1.2024, pričom k tomu bol vystavený reklamačný lístok obsahujúci dátum prijatia reklamácie, opis vady, druh reklamovaného tovaru a ostatné informácie potrebné pre vybavenie reklamácie. Po prijatí bolo rozhodnuté, že s ohľadom na povahu reklamovanej vady nie je možné o reklamacii rozhodnúť ihneď, preto bola reklamovaná obuv zaslaná na jej preskúmanie.

Ďalej uvádza, že vo výsledku zistila spoločnosť Regatta, že reklamovaná obuv skutočne trpela vadami, ktoré boli odstrániteľné. V záujme zachovania lehoty na vybavenie reklamácie sa ale spoločnosť Regatta rozhodla neopravovať vadný tovar ale nahradiť ho novým kusom identickej obuvi. Pán H. bol telefonicky informovaný, že jeho reklamácia bola vybavená výmenou vadnej obuvi za novú. V nadväznosti na telefonickú komunikáciu sa pán H. dňa 26.1.2024 dostavil do predajne spoločnosti Regatta na adrese na: Na Troskách 25, Banská Bystrica (ktorá už bola medzičasom zatvorená) a na mieste mu zamestnankyňa spoločnosti predložila vymenený tovar, avšak pán H. ho odmietol prevziať a dožadoval sa vrátenia peňazí. Vrátenia peňazí sa pán H. dožadoval napriek tomu, že reklamáciu spoločnosť Regatta vybavila výmenou tovaru za nový, tak ako jej to umožňuje § 622 ods.3 Občianskeho zákonníka. Pán H. nakoniec náhradný kus obuvi nechal na predajni a po konfrontácii so zamestnankyňou z predajne odišiel. Konfrontácia bola vyvolaná zjavnou nespokojnosťou pána H. so spôsobom vybavenia jeho reklamácie.

Je síce pravda, že pán H. sa pri podaní reklamácie domáhal vrátenia peňazí, avšak s ohľadom na odstrániteľnú povahu vady tento nárok nemal, preto spoločnosť Regatta rozhodla o výmene tovaru za nový. Pre konfrontačné správanie p. H. nebola zamestnankyňa spoločnosti Regatta dokončiť reklamačný proces a ani vyriešiť jeho požiadavky, ktoré boli formulované nejasne. V zmysle Výzvy mal p. H. údajne dňa 26.01.2024 reklamovať vymenený tovar, avšak jeho požiadavka na vrátenie peňazí nebola vyhodnotená ako nová reklamácia, ale ako námietka týkajúca sa spôsobu vybavenia reklamácie zo dňa 4.1.2024. Podobne aj list p. H. zo dňa 29.1.2024 bol vyhodnotený ako námietka týkajúca sa spôsobu vybavenia reklamácie zo dňa 4.1.2024, a to okrem iného z dôvodu, že obuv p. H. nechal na predajni. Z dôvodu likvidácie predajne spoločnosti Regatta na adrese Na troskách 25, Banská Bystrica, bola neprevzatá obuv a dokumentácia súvisiaca s reklamáciou p. H. presunutá do predajne spoločnosti Regatta v Prešove. Spoločnosť Regatta ďalej nekomunikovala s p. H. ohľadom jeho výhrad k reklamacii, keďže túto považovala za uzatvorenú vykonaním pokusu o vydanie náhradného tovaru.

Právny zástupca účastníka konania ďalej informuje, že pokiaľ ide o požiadavku o predloženie dodatočnej dokumentácie, v prílohe tohto podania zasielajú:

- Reklamačný lístok – potvrdenie o prevzatí reklamácie;
- Reklamačný poriadok
-

Ďalej uvádza, že Spoločnosť Regatta nedisponuje evidenciou reklamácii zo zlikvidovanej prevádzky, a tiež nemá k dispozícii dokument obsahujúci písomnú informáciu o vybavení reklamácie. Verí, že ich odpoveď je dostačujúca a poskytla všetky informácie a dokumenty potrebné na riadne vykonanie inšpekcie.

K priebehu a výsledku kontroly na základe zaslaného Inšpekčného záznamu zo dňa 09.04.2024, doručeného prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk. dňa 11.04.2024 právnomu zástupcovi účastníka konania a dňa 10.04.2024 účastníkovi konania sa vyjadril právny zástupca účastníka konania keď dňa 17.04.2024 doručil Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu (1006-2/06/2024 k P 172/2024) v ktorom uvádza cit. „Slovenská Obchodná Inšpekcia, Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj doručila spoločnosti REGATTA-POLSKA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, so sídlom Czestochowska 5, Modlica 320 85, Poľská republika, IČO: 142 589 899, zapísaná v Obchodnom registri Štátneho súdneho registra, Okresný súd pre mesto Varšava, XIII. hospodárske oddelenie štátneho súdneho registra číslo zápisu: 0000365007, konajúca na území Slovenskej republiky prostredníctvom REGATTA -POLSKA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, organizačná zložka podniku zahraničnej osoby, sídlom Karadžičova 16, 821 08 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, Slovenská republika, IČO: 47 757 850 (ďalej ako „Regatta“) Inšpekčný záznam zo zisteniami z vykonanej inšpekcie (ďalej ako „Záznam“).“

Vo vyjadrení právny zástupca účastníka konania uvádza, že týmto si spoločnosť Regatta dovoľuje zaslať svoje vyjadrenie k doručenému Záznamu.

Uvádza, že Slovenská obchodná inšpekcia vo výzve zo dňa 26.03.2024 vyzvala spoločnosť Regatta aby predložila reklamačný poriadok týkajúci sa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom. Spoločnosť Regatta predložila aktuálne znenie reklamačného poriadku, v ktorom uvádza miesta kde je aktuálne možné uplatniť reklamáciu osobne. Medzi týmito nie je prevádzka v Banskej Bystrici, keďže táto je zatvorená. Právny zástupca účastníka konania dáva do pozornosti, že spoločnosť Regatta nemá povinnosť archivovať neaktuálne verzie reklamačných poriadkov z uzatvorených prevádzok. S ohľadom na uvedené bolo predložené dostupné znenie reklamačného poriadku. Spoločnosť Regatta preto odmietla záver Slovenskej obchodnej inšpekcie o nesprávnom informovaní spotrebiteľov o mieste, kde je možné uplatniť reklamáciu. Ďalej si právny zástupca účastníka konania dovoľuje upresniť vyjadrenie spoločnosti Regatta týkajúce sa evidencie reklamácii zo zlikvidovanej predajne. Tieto záznamy existujú a v prevádzke sa vypracúvali, avšak s ohľadom na uzatvorenie prevádzky a presun dokumentácie ich nebolo možné inšpekcii v stanovenej 5 dňovej lehote predložiť. Z uvedeného dôvodu odmietame záver o tom, že by spoločnosť Regatta nevedla evidenciu reklamácií. Pokiaľ ide o samotnú reklamáciu p. H., tak spoločnosť Regatta ľutuje vzniknutú situáciu a bude p. H. kontaktovať aby došlo ku korektnému vyriešeniu veci. Bohužiaľ na oboch stranách došlo k určitým zlyhaniam, kedy aj zamestnankyňa vybavujúca vec nepostupovala v súlade s internými pokynmi spoločnosti týkajúcimi sa vybavovania spotrebiteľských podnetov. V závere uviedol, že Spoločnosť Regatta v nadväznosti na doručený Záznam prijme opatrenia požadované Slovenskou obchodnou inšpekciou.

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/0021/06/2024 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 právnenému zástupcovi účastníka 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 orgánom dozoru 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 správnenému orgánu doručil svoje vyjadrenie – „Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania č. : P/0021/06/2024“ (ďalej len ako „vyjadrenie“) dňa 02.07.2024 prostredníctvom zvoleného právneho zástupcu.

Vo vyjadrení právny zástupca účastníka konania mimo iného uvádza, že týmto spoločnosť Regatta odpovedá na doručené Oznámenie v stanovenej lehote 5 dní. Na úvod si dovoľujú poukázať na skutočnosť, že Slovenská Obchodná inšpekcia doručila Oznámenie iba advokátskej kancelárii CEE Attorneys Lišiak Martinák s.r.o. a nie priamo spoločnosti Regatta.

Právny zástupca účastníka konania uvádza, že Oznámenie nadväzuje na predchádzajúcu inšpekciu vykonanú Slovenskou obchodnou inšpekciou u spoločnosti Regatta, ktorá bola vedená pod č. k. 0895/06/2024 a viedla sa v nadväznosti na podnet evidovaný Slovenskou obchodnou inšpekciou pod. č. 696/2024. Oznámením ale začína nové správne konanie, ktoré je osobitným a novým správnym konaním a nemožno ho zamieňať s vykonanou inšpekciou, aj keď je vedené na jej podklade. Advokátska kancelária CEE Attorneys Lišiak Martinák s. r. o. nebola zástupcom spoločnosti Regatta v čase doručenia Oznámenia, nakoľko spoločnosť Regatta nemohla splnomocniť advokátsku kanceláriu na zastupovanie v konaní, o ktorého existencii nevedela. Prezumpovanie zastúpenia účastníka konania advokátskou kanceláriou na základe toho, že Slovenská obchodná inšpekcia v minulosti konala s danou advokátskou kanceláriou ako zástupcom určitej osoby, hoci aj na základe generálnej plnej moci, nie je správnym postupom a zasahuje do práv účastníka konania, ktorý má právo na určitý spôsob doručenia oznámenia o začatí konania a voľbu právneho zástupcu. Napriek uvedenému advokátska kancelária odovzdala Oznámenie spoločnosti Regatta na oboznámenie sa s ním a spoločnosť Regatta sa rozhodla poveriť našu kanceláriu zastupovaním v konaní o Oznámení, s tým že nebude namietat formu doručenia Oznámenia a začatie konanie akceptuje. Spoločnosť Regatta si ale dovoľuje Slovenskú obchodnú inšpekciu požiadať aby do budúcnosti rešpektovala ustanovenia Správneho poriadku týkajúce sa začatia správneho konania a doručovala prípadné výzvy a oznámenia spôsobom, ktorý zabezpečí rešpektovanie všetkých jej procesných práv. Vo vzťahu k predmetu konania chce spoločnosť Regatta dať do pozornosti jej vyjadrenie k Inšpekčnému záznamu zo dňa 16.4.2024, ktoré sa v Oznámení nespomína ako podklad v konaní. Predmetne vyjadrenie prikladáme ako prílohu k tomuto podaniu. vyjadrenie k doručenému Záznamu. Právny zástupca účastníka konania opätovne vo svojom vyjadrení „Vyjadrenie k doručenému Záznamu“ zo dňa 17.04.2024 citoval nasledovne: „Dôkaz: Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu 1. Spoločnosť Regatta zatvorila svoju

prevádzku v Banskej Bystrici, ktorej sa inšpekcia týka, a preto sa sprístupňovanie niektorých dokumentov a informácií o veci skomplikovalo. Na uvedené bolo poukázané už v rámci inšpekcie. 2. Pokiaľ ide o reklamáciu p. H., dovoľujeme si zopakovať, že spoločnosť Regatta prijala reklamáciu obuvi p. H. na vyriešenie dňa 4.1.2024, pričom k tomu bol vystavený reklamačný lístok obsahujúci dátum prijatia reklamácie, opis vady, druh reklamovaného tovaru a ostatné informácie potrebné pre vybavenie reklamácie. 3. Po prijatí reklamácie bolo rozhodnuté, že s ohľadom na povahu reklamovanej vady nie je možné o reklamacii rozhodnúť ihneď, preto bola reklamovaná obuv zaslaná na jej preskúmanie. 4. Vo výsledku zistila spoločnosť Regatta, že reklamovaná obuv skutočne trpela vadami, ktoré boli odstrániteľné. V záujme zachovania lehoty na vybavenie reklamácie sa ale spoločnosť Regatta rozhodla neopravovať vadný tovar ale nahradiť ho novým kusom identickej obuvi. 5. Pán H. bol telefonicky informovaný, že jeho reklamácia bola vybavená výmenou vadnej obuvi za novú. 6. V nadväznosti na telefonickú komunikáciu sa pán H. dňa 26.1.2024 dostavil do teraz zatvorenej predajne spoločnosti Regatta na adrese na: Na troskách 25, Banská Bystrica. 7. Na mieste mu zamestnankyňa spoločnosti predložila vymenený tovar, avšak pán H. ho odmietol prevziať a dožadoval sa vrátenia peňazí. 8. Vrátenia peňazí sa pán H. dožadoval napriek tomu, že reklamáciu spoločnosť Regatta vybavila výmenou tovaru za nový, tak ako jej to umožňuje § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka (v znení platnom v čase reklamácie). 9. Pán H. nakoniec náhradný kus obuvi nechal na predajni a po konfrontácii so zamestnankyňou predajne odišiel. 10. Konfrontácia bola vyvolaná zjavnou nespokojnosťou pána H. so spôsobom vybavenia jeho reklamácie. 11. Je síce pravda, že pán H. sa pri podaní reklamácie domáhal vrátenia peňazí, avšak s ohľadom na odstrániteľnú povahu vady tento nárok nemal, preto spoločnosť Regatta rozhodla o výmene tovaru za nový. 12. Pre konfrontačné správanie p. H. nebola zamestnankyňa spoločnosti Regatta dokončiť reklamačný proces a ani vyriešiť jeho požiadavky, ktoré boli formulované nejasne. V zmysle Výzvy mal p. H. údajne dňa 26.1.2024 reklamovať vymenený tovar, avšak jeho požiadavka na vrátenie peňazí nebola vyhodnotená ako nová reklamácia ale ako námietka týkajúca sa spôsobu vybavenia reklamácie zo dňa 4.1.2024. 13. Podobne aj list p. H. zo dňa 29.1.2024 bol vyhodnotený ako námietka týkajúca sa spôsobu vybavenia reklamácie zo dňa 4.1.2024, a to okrem iného z dôvodu, že obuv p. H. nechal na predajni. 14. Napriek uvedenému spoločnosť Regatta ľutuje vzniknutú situáciu a p. H. kontaktovala aby došlo ku korektnému vyriešeniu veci. Bohužiaľ na oboch stranách došlo k určitým zlyháním, kedy aj zamestnankyňa vybavujúca vec nepostupovala v súlade s internými pokynmi spoločnosti týkajúcimi sa vybavovania spotrebiteľských podnetov. “

Vo vzťahu k údajným nedostatkom týkajúcim sa reklamačného poriadku a informácií o mieste vybavenia reklamácie, si spoločnosť Regatta dovoľuje zopakovať, že v rámci inšpekcie predložila reklamačný poriadok platný v čase inšpekcie, kedy už nebola predajňa v Banskej Bystrici otvorená. Z tohto dôvodu nebola predajňa uvedená ako miesto na uplatnenie reklamácie.

Právny zástupca účastníka konania poukázal na to, že podobne aj pri záznamoch si dovoľuje poukázať na skutočnosť, že s ohľadom na zatvorenie prevádzky neboli záznamy predložené, keďže nie sú v prevádzke kde sa vykonávala inšpekcia. V tomto smere si dovoľujeme poukázať, že v roku 2023 sa už pred Slovenskou obchodnou inšpekciou viedlo konanie týkajúce sa prevádzky, kde boli záznamy riadne predložené pri návšteve prevádzky zo strany inšpektorov. Tieto záznamy teda vedené boli, tentokrát iba nedošlo k ich predloženiu pre zatvorenie prevádzky. Považuje tiež za dôležité poznamenať, že toto konanie je konaním o správnom delikte, čo vyplýva z vymedzenia predmetu konania opísanom v Oznámení, ktoré pojednáva o údajnom porušení predpisov na ochranu spotrebiteľa a hroziacej sankcii za toto porušenie. Ide

teda o tzv. správne trestanie. Judikatúra Najvyššieho súdu Slovenskej republiky (napr. sp. zn. 3Sžn/68/2004, 3Sž/85/2007, 8Sžo/28/2007, 8Sžo/147/2008, 6Sžo/51/2011, 6Sžo/150/2015), je jednotná v tom, že trestnoprávne princípy sa analogicky aplikujú i v správnom trestaní, a že trestanie za správne delikty (priestupky, správne delikty právnických osôb a správne delikty fyzických osôb - podnikateľov) podlieha obdobnému režimu ako trestný postih za trestné činy. Z tohto hľadiska treba vykladať aj všetky záruky, ktoré sa poskytujú obvinenému, v tomto spoľčnosti Regatta. V tomto konaní je aplikácia trestnoprávnych princíпов podporená aj skutočnosťou, že Zákon o ochrane spotrebiteľa a ani Správny poriadok neustanovuje hmotnoprávnu ani procesnoprávnu úpravu sankcionovania správnych deliktov, a preto je chýbajúcu úpravu možné nahradiť iba využitím *analogiae legis* alebo *analogiae iuris*. Jednou zo zásad platiacich v trestnom procese je zásada úplného zistenia skutkového stavu, čo znamená zistenie skutkového stavu v rozsahu a spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti o tom, že sa skutok stal, že ho spáchal obvinený a že sa stal takým spôsobom, ako je popísaný v rozhodnutí o uložení sankcie. V prípade akýkoľvek pochybností potom platí zásada *in dubio pro reo*. (Rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky sp. zn. 3Asan/6/2017). Pri správnom trestaní nemožno opomenúť ani zásadu prezumpcie nevinu obvineného, ktorá sa neoddeliteľne viaže so zásadou *in dubio pro reo*. V súlade s uplatnením zásady *analogiae legis* je v tomto konaní nepochybné aplikovať ust. § 73 ods. 1 č. 372/1990 Zb. o priestupkoch (ďalej ako „Zákon o priestupkoch“), v zmysle ktorého sa na obvineného hľadá ako na nevinného, kým jeho vina nebola vyslovená právoplatným rozhodnutím. V tomto konaní o správnom delikte teda nemá spoločnosť Regatta preukazovať svoju nevinu a Slovenská obchodná inšpekcia nemôže jej vinu prezumovať. Pokiaľ by Slovenská obchodná inšpekcia na základe vykonaných dôkazov dospela k tomu, že opis zo spotrebiteľského podnetu je pravdivý a skutočne došlo ku skutku opísaného v Oznámení, tak zdôrazňujeme potrebu zohľadnenia všetkých okolností prípadu, teda aj tých ktoré svedčia v prospech spoločnosti Regatta a závažnosť porušenia predpisov podstatne znižujú. Skutok opísaný v Oznámení síce mohol viesť k porušeniu viacerých ustanovení Zákona o ochrane spotrebiteľa, avšak Slovenská obchodná inšpekcia musí v tomto konaní rešpektovať zásady platné pre tzv. jednočinný súbeh priestupkov/trestných činov a tzv. absorpčnú zásadu. Táto je vyjadrená v § 12 Zákona o priestupkoch, ktorý sa v zmysle *analogiae legis* má aplikovať aj v tomto konaní. Podľa § 12 Zákona o priestupkoch § 12

- (1) Pri určení druhu sankcie a jej výmery sa prihliadne na závažnosť priestupku, najmä na spôsob jeho spáchania a na jeho následky, na okolnosti, za ktorých bol spáchaný, na mieru zavinenia, na pohnútky a na osobu páchatel'a, ako aj na to, či a akým spôsobom bol za ten istý skutok postihnutý v kárnom alebo disciplinárnom konaní.
- (2) Za viac priestupkov toho istého páchatel'a prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnuteľný; zákaz činnosti možno uložiť, ak ho možno uložiť za niektorý z týchto priestupkov. “

Z právnoteoretického a aj aplikačného hľadiska môže existovať súbeh viacčinný (priestupca viacerými protiprávnymi konaniami naplní skutkové podstaty viacerých priestupkov = viacerými úkonmi priestupcu sa naplnia viac skutkových podstat priestupku) a jednočinný (jedno protiprávne konanie priestupcu naplnia skutkovú podstatu viacerých priestupkov = jedným skutkom naplnia páchatel' viac skutkových podstat). Zákon o priestupkoch nevylučuje uplatnenie absorpčnej zásady v skrátených formách konania o priestupku, t. j. v prípade blokového konania a rozkazného. V

súvislosti s absorpčnou zásadou je potrebné uviesť, že má kogentnú povahu, t. j. zo strany priestupcu je (za splnenia vyššie uvedených podmienok) nárokovateľné, aby bol v jeho veci uplatnený postup podľa § 12 ods. 2 Zákona o priestupkoch, a to bez toho, aby o takýto postup musel akýmkoľvek osobitným spôsobom požiadať správny orgán. Zákonodarca pritom vychádza z toho, že relevantný správny orgán má mať z úradnej moci vedomosť o tom, že u priestupcu došlo k súbehu a má preto postupovať podľa § 12 ods. 2 Zákona o priestupkoch. Správny orgán v rámci postupu podľa § 12 ods. 2 nevydáva ani žiadne procesné rozhodnutie, ktorým by konštatoval, že bude postupovať podľa príslušného ustanovenia Zákona o priestupkoch, príp. že spája konania a pod. Aplikácia absorpčnej zásady je postavená na tom, že priestupcovi sa poskytuje nepriame „oslobodenie“ od menej závažných priestupkov, ktorých sa dopustil, keďže bude postihnutý podľa § 12 ods. 2 za priestupok, za ktorý je zákon určuje „najprísnejší postih“ (tzv. úhrnná sankcia). Podľa Oznámenia sa spoločnosti Regatta kladie za vinu porušenie povinností spojených s právom spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie. Podľa rozsudku NS SR, sp. zn. 10Sžd/3/2010: *„Správny orgán pri ukladaní sankcie musí rozhodnúť a určiť, ktorú z použiteľných sankcií a v akej výmere ukladá. Je pri tom povinný dodržať všeobecné pravidlá ukladania druhu sankcie a jej výmery stanovené v § 12 ods. 1 zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch. Správny orgán musí obligatórne prihliadnuť na závažnosť priestupku. Závažnosť priestupku je uvedená demonštratívne, pretože ZoP príkladmo vyrátava prvky, ktoré ju tvoria, pričom ju musí správny orgán dokazovať. Prihliada najmä na spôsob spáchania priestupku, následky priestupku, okolnosti, za ktorých bol priestupok spáchaný, na mieru zavinenia, na pohnútky a na osobu páchatel'a. Úvahy o osobe páchatel'a sú úvahami o jeho osobných pomeroch, veku, zdravotnom stave, o postoji páchatel'a ku spáchanému priestupku a o jeho osobných vlastnostiach. Na druh a výmeru sankcie by malo nepochybne vplývať pri hodnotení osoby páchatel'a aj to, či páchatel' je osobou doteraz nestíhanou pre priestupok alebo iný delikt, alebo ide o osobu známou častým páchaním priestupkov. Podľa názoru Najvyššieho súdu SR sa nechápe ako priťažujúca okolnosť sama osebe skutočnosť, či páchatel' spáchal priestupky aj v minulosti. Výklad právnej normy tak, ako ho aplikoval krajský súd, keď na priestupky spáchané páchatel'om v minulosti prihliadal iba pri celkovom hodnotení osoby páchatel'a, je v súlade so zákonom, pretože správny orgán musí určiť závažnosť vždy konkrétneho priestupku, pričom postupuje komplexne a vyhodnocuje získané poznatky ako jeden celok a vo vzájomnej závislosti jednotlivých prvkov. Ako vyplýva z predchádzajúcich rozhodnutí správnych orgánov, prihliadli pri hodnotení osoby páchatel'a aj na iné okolnosti, t. j. na následky spôsobené dopravnou nehodou, vzniknutú škodu, spôsob spáchania priestupku, na čas spáchania priestupku a stav cestnej premávky v čase spáchania tohto priestupku. Z uvedeného vyplýva, že krajský súd správne potvrdil rozhodnutia správnych orgánov, ktoré na priestupky spáchané páchatel'om v minulosti prihliadli pri celkovom hodnotení jeho osoby pri ukladaní druhu a výšky sankcie.“* Pri ukladaní sankcie je potrebné prihliadať na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Spoločnosť Regatta si dovoľuje v rámci nutnosti prihliadať na poľahčujúce okolnosti zdôrazniť nasledujúce okolnosti prípadu, ktoré sú nevyhnutne poľahčujúce a Slovenská obchodná inšpekcia sa nimi musí zaoberať a prihliadať na ne v rámci rozhodovania o prípadnej sankcii:

- a) Spoločnosť Regatta pristúpila k uzatvoreniu prevádzky v Banskej Bystrici, takže opakovanie deliktu v predmetnej prevádzke je vylúčené;
- b) Cena reklamovaného tovaru je pomerne nízka, čo znižuje mieru negatívnych vplyvov na spotrebiteľa a zakladá predpoklad, že pohnútky spoločnosti Regatta nesmerovala k získaniu prospechu odmietnutím reklamácie;

- c) Spoločnosť Regatta sa zaviazala prijať opatrenia na zabezpečenie aby sa táto situácia neopakovala.

Spoločnosť Regatta si dovoľuje poukázať na skutočnosť, že zákon nestanovuje minimálnu výšku pokuty a dokonca umožňuje upustenie jej uloženia.

V závere svojho vyjadrenia právny zástupca účastníka konania uvádza, že aj keby bolo v tomto konaní zistené porušenie predpisov zo strany spoločnosti Regatta, tak s ohľadom na menej závažné porušenie povinnosti je možné úplne upustiť od uloženia pokuty a navrhuje preto aby Slovenská obchodná inšpekcia zastavila toto konanie alebo aby v prípade zistenia porušenia povinností po upustila od uloženia pokuty.

Správny orgán vo vzťahu k tvrdeniu účastníka konania, že „Slovenská Obchodná inšpekcia doručila Oznámenie iba advokátskej kancelárii CEE Attorneys Lišiak Martinák s.r.o. a nie priamo spoločnosti Regatta“ uvádza, že na základe ust. § 25 ods. 5 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, ak má účastník konania zástupcu s plnomocenstvom na celé konanie, písomnosť určená do vlastných rúk sa doručuje iba tomu zástupcovi. Dňa 04.04.2024 bolo prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – www.slovensko.sk doručené plnomocenstvo a osvedčovací doložka, kde spoločnosť REGATTA-POLSKA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, sídlom CZEŚTOCHOWSKA 5, MODLICA 320 85, Poľská republika, IČO: 142 589 899, zapísaná v Obchodnom registri Štátneho súdneho registra, Okresný súd pre mesto Varšava, XIII. hospodárske oddelenie štátneho súdneho registra číslo zápisu: 0000365007, konajúca na území Slovenskej republiky prostredníctvom REGATTA-POLSKA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, organizačná zložka podniku zahraničnej osoby, sídlom Karadžičova 16, 821 08 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, Slovenská republika, IČO: 47 757 850 udelila plnú moc advokátskej kancelárii CEE Attorneys Lišiak Martinák s. r. o., so sídlom Štefánikova 41, 811 04 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 50 989 014, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 120786/B na zastupovanie vo všetkých právnych veciach cit. z plnomocenstva „**na zastupovanie Spoločnosti vo všetkých právnych veciach, aby vykonával všetky právne úkony, prijímal doručované písomnosti, podával návrhy a žiadosti, podával opravné prostriedky...**“ na základe uvedeného správny orgán doručil Oznámenie o začatí správneho konania č. P/0021/06/2024 zvolenému právnenému zástupcovi.

Správny orgán uvádza, že vyjadrenie k Inšpekčnému záznamu zo dňa 16.04.2024, je uvedené v tomto rozhodnutí v plnom znení, pričom bol ako dôkaz hodnotený jednotlivo, ako aj vo vzájomnej súvislosti, kde po preskúmaní vyjadrenia účastníka konania má za to, že účastník konania nijakým relevantným spôsobom nespochybnil zistený skutkový stav, pre ktorý je vedené toto správne konanie a takisto ani neuviedol liberačný dôvod, ktorý by ho zbavoval objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona.

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). 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 účastník 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 porušenie zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a jeho 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.

K aplikácii trestnoprávnych zásad v správnom konaní správny orgán uvádza, že správny orgán vo svojej rozhodovacej praxi už dlhodobo aplikuje trestnoprávne zásady; tieto boli aplikované aj v tomto správnom konaní. Správny orgán rešpektuje povinnosť aplikovania zásady „in dubio pro reo“, avšak v tomto prípade, aj napriek jej rešpektovaniu dospel k záveru, že účastník konania uprel spotrebiteľovi jeho právo na reklamáciu tak, ako je opísané vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. V prvom rade je potrebné uviesť, že správny orgán sa zaoberal podnetom spotrebiteľa, z ktorého obsahu však vyplýva, že spotrebiteľ sa dňa 26.01.2024, na základe telefonickéh výzvy, dostavil do prevádzky účastníka konania REGATTA GREAT OUTDOORS, Na Troskách 25, Banská Bystrica, za účelom ukončenia reklamačného konania – k vybaveniu reklamácie, na základe vyjadrenia, spotrebiteľ reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote ako aj skutočnosti, že účastník konania nepredložil ku kontrole žiaden doklad preukazujúci splnenie povinnosti predávajúceho o vybavení

reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Tak ako je z inšpekčného záznamu zo dňa 09.04.2024 zrejme, toto tvrdenie sa potvrdilo aj z Vyjadrenia k Inšpekčnému záznamu zo dňa 16.04.2024, kde účastník konania potvrdil zlyhanie zamestnankyne, ktorá nepostupovala v súlade s internými pokynmi spoločnosti týkajúcimi sa vybavovania spotrebiteľských podnetov. Dôvodom pre neprijatie reklamácie od spotrebiteľa mala byť konfrontácia so zamestnankyňou účastníka konania, keď spotrebiteľ pri prevzatí reklamovanej obuvi opätovne zistil vady výrobku a domáhal sa opätovnej reklamácie, kde zamestnankyňa účastníka konania túto vyhodnotila ako námietku týkajúcu sa spôsobu vybavenia reklamácie zo dňa 04.01.2024. Podobne aj list spotrebiteľa zo dňa 29.1.2024 bol vyhodnotený ako námietka týkajúca sa spôsobu vybavenia reklamácie zo dňa 4.1.2024. Na základe vyjadrenia, ako aj skutočnosti, že účastník konania nepredložil ku kontrole žiaden doklad preukazujúci splnenie povinnosti predávajúceho o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona 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 reklamáciu spotrebiteľa nevybavil v zákonom stanovenej lehote, keď predávajúci nevydal o vybavení reklamácie žiadny písomný doklad. Zákonná povinnosť predávajúceho pri ukončení reklamačného konania je o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Na základe vyjadrenia, ako aj skutočnosti účastník konania nepredložil ku kontrole žiaden doklad preukazujúci splnenie tejto povinnosti v zmysle ust. § 3 ods. 1 v nadväznosti na ust. § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Pokiaľ sa tak stalo, predávajúci uprel spotrebiteľovi jeho právo na uplatnenie reklamácie.

Pri prešetrovaní podnetov poukazujúcich na uplatňovanie a vybavovanie reklamácií je evidencia reklamácií dôležitým zdrojom informácií pre orgán dohľadu a inšpektori si ju vždy pri prešetrovaní podaní súvisiacich s uplatnením a vybavením reklamácie žiadajú na nazretie. Správny orgán považuje vyjadrenia účastníka konania v bode 19: *„Spoločnosť Regatta nedisponuje evidenciou reklamácií zo zlikvidovanej prevádzky, a tiež nemá k dispozícii dokument obsahujúci písomnú informáciu o vybavení reklamácie“* a následným upresnením vyjadrenia právny zástupcom účastníka konania v bode 8. týkajúcim sa nepredloženia evidencie reklamácie zo zlikvidovanej predajne ku kontrole, že *„tieto záznamy existujú a v prevádzke sa vypracúvali, avšak s ohľadom na uzatvorenie prevádzky a presun dokumentácie ich nebolo možné inšpekcii v stanovenej 5 dňovej lehote predložiť“* za relevantné na ozrejmienie skutočného stavu veci, nakoľko podľa § 7 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov je kontrolovaná osoba povinná umožniť inšpektorom a prizvaným osobám vykonať kontrolu a podľa ustanovenia § 5 ods. 7 písm. c) zákona č. 128/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov sú inšpektori pri kontrole oprávnení požadovať od kontrolovaných osôb potrebné doklady, údaje a písomné alebo ústne vysvetlenia. Poskytovanie vysvetlení, ktoré by boli zavádzajúce či nepravdivé by mohlo znamenať sťaženie, či zmarenie výkonu kontroly. Správny orgán na účely dokazovania môže použiť všetky prostriedky, ktorými možno zistiť a objasniť skutočný stav veci a ktoré sú v súlade s právnymi predpismi. V tomto prípade je rozhodujúcim dôkazom podnet spotrebiteľa a inšpekčný záznam, v ktorom sú zachytené aj vyjadrenia účastníka konania aj jeho právneho zástupcu. Účastník konania voči záverom kontroly a ani voči uloženému opatreniu nevzniesol námietky a až do doručenia vyjadrenia účastníka konania ani inak nespochybňoval závery kontroly.

Správny orgán ďalej poukazuje na skutočnosť, že celú záležitosť je potrebné vnímať komplexne, nie izolovane. Spotrebiteľ je slabším prvkom vo vzťahu predávajúcispotrebiteľ a je potrebné poskytovať mu primeranú ochranu. Skutočnosť, že predávajúci si uvedomuje, že uprel spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie zároveň ho nesprávne poučil o lehote na vybavenie reklamácie a nepredložil ku kontrole evidenciu reklamácií, potvrdzuje aj tvrdenie účastníka konania, že spoločnosť REGATTA sa zaviazala prijať opatrenia na zabezpečenie aby sa táto situácia neopakovala. Správny orgán považuje skutkový stav za nepochybne zistený.

Správny orgán zohľadnil skutočnosti, ktoré svedčia v neprospech účastníka konania, a to konkrétne skutočnosť, že tvrdenie spotrebiteľa uvedené v spotrebiteľskom podnete bolo kontrolou potvrdené a preukázané. Správny orgán však vzal do úvahy a v prospech účastníka konania zohľadnil skutočnosť, že cena reklamovaného tovaru je pomerne nízka, čo do určitej miery znižuje mieru negatívnych vplyvov na spotrebiteľa a zakladá predpoklad, že pohnútkou spoločnosti REGATTA nesmerovala k získaniu prospechu odmietnutím reklamácie, taktiež sa spoločnosť REGATTA zaviazala prijať opatrenia na zabezpečenie aby sa táto situácia neopakovala. Skutočnosti zohľadnené v prospech účastníka konania správny orgán vníma pozitívne a vzal ich v prospech účastníka konania do úvahy pri určení výšky pokuty, avšak neakceptuje ich ako liberačný dôvod majúci za následok zbavenie sa zodpovednosti za kontrolou zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa.

Čo sa týka návrhu účastníka konania, aby Slovenská obchodná inšpekcia zastavila predmetné konanie, alebo v prípade zistenia porušenia povinností upustila od uloženia pokuty tento návrh správny orgán nemôže akceptovať. Aj keď v danom prípade nejde o protiprávne konanie účastníka konania s obzvlášť vysokou spoločenskou nebezpečnosťou, nemožno jeho konanie považovať ani za menej závažné, nakoľko postupom účastníka konania bolo upreté jedno zo základných práv spotrebiteľa, a to právo na reklamáciu. V danom prípade nejde o formálny nedostatok bez reálneho vplyvu na spotrebiteľa, ktorého trestanie by mohlo byť považované za prejav právneho formalizmu, ale o nedostatok, ktorý predstavuje zásah do práv spotrebiteľa, a to do práva na uplatnenie si reklamácie, keď predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a viesť ju v evidencii reklamácií.

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 resp. zákazov, spôsob a následky porušenia, 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, porušenie ust. § 18 ods. 2 cit. zákona, tým že účastník konania uprel spotrebiteľovi jeho právo na uplatnenie reklamácie v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, porušenie ust. § 18 ods. 9 cit. zákona, tým že účastník konania nepreukázal vydanie písomného dokladu o vybavení reklamácií najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia a porušenie ust. § 18 ods. 10 cit. zákona, tým že účastník konania nepredložil ku kontrole evidenciu reklamácií.

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 resp. zákazov správny orgán hodnotil v úzkej súvislosti a v nadväznosti na následky porušenia, kedy porušením povinnosti účastníka konania vybaviť spotrebiteľské reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30-tich dní odo dňa ich uplatnenia, nerešpektovaním práva spotrebiteľa uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, nevydaním spotrebiteľovi potvrdenia o prijatí reklamácií a nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácií najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia a nepredložením evidencie reklamácií ku kontrole na požiadanie orgánu dozoru, bolo následkom protiprávneho stavu účastníka konania nedodržanie minimálneho štandardu ochrany spotrebiteľa vyplývajúceho z povinností a zákazov predávajúceho podľa § 18 ods. 2, 4, 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 nevybavenie spotrebiteľských reklamácií v zákonom stanovenej lehote 30-tich dní odo dňa ich uplatnenia, nerešpektovaním práva spotrebiteľa uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácií najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia a nepredložením evidencie reklamácií ku kontrole konaním, resp. opomenutím konania, pričom správny orgán takéto prípady považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 cit. zákona.

V zmysle § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

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

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 § 18 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie.

V zmysle ustanovenia § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je 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.

V zmysle 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. o ochrane spotrebiteľa. Cit. zákon na vybavenie reklamácie predávajúcemu ustanovuje lehotu 30 dní odo dňa jej uplatnenia a zároveň v ust. § 2 písm. m) presne vymedzuje akým spôsobom je možné spotrebiteľskú reklamáciu vybaviť. Zákon v dotknutých ustanoveniach predávajúcemu v súvislosti so spotrebiteľskými reklamáciami ukladá aj ďalšie povinnosti, ako napríklad povinnosť vydať spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení a vybavení reklamácie, uviesť v doklade o vybavení reklamácie komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, povinnosť viesť evidenciu o spotrebiteľských reklamáciách, ktorá zároveň obsahuje predpísané obsahové náležitosti, a pod..

Uplatnenie reklamácie predstavuje jednostranný právny úkon spotrebiteľa, pričom podľa ustanovení zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ale aj zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je predávajúci alebo poskytovateľ služby povinný reklamáciu prijať a vybaviť v zákonom stanovenej lehote.

Nedodržaním všetkých povinností a formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, tak ako to vyplýva z ustanovení § 18 a 18a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, pre spotrebiteľa často znamená nielen skutočnosť, že vadný výrobok nemôže riadne využívať, ale na druhej strane môže spotrebiteľovi sťažiť vymáhanie si jeho práv jemu vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov, keď sa musí svojich práv často domáhať prostredníctvom správnych orgánov, či v hraničných situáciách na všeobecnom súde účastníka konania, čo mu okrem iného spôsobuje aj vznik ďalších výdavkov. Zároveň dochádza k mareniu hlavného účelu a cieľu sledovaným zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a síce poskytnúť spotrebiteľovi ochranu jeho práv, a tým posilniť jeho postavenie.

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 v rámci správneho konania spoľahlivo preukázané, že účastník konania si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nesplnil.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uložennej 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 budúcnosti 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 v prospech účastníka konania zhodnotil jeho snahu o vyriešenie danej situácie so spotrebiteľom.

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 09.04.2024, vyjadreniami účastníka konania v zastúpení právneho zástupcu zo dňa 04.04.2024, 16.04.2024 a 01.07.2024 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 0,3 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Číslo: P/0025/06/2024

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: MPG trade, s. r. o., IČO 53 215 516, so sídlom Moyzesova 5400/30, 058 01 Poprad (ďalej len ako „účastník konania“),

na základe kontroly zo dňa 09.04.2024 vykonanej v mieste prevádzkarne účastníka konania – **Parkovisko – Sysľovisko, Muráň** (ďalej len ako „prevádzkareň“) bez prítomnosti účastníka konania, vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 137/2024 zo dňa 05.03.2024 v rámci ktorého spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie účastníka konania spočívajúce v nepresnej cenovej informácii o cene parkovného a nevydaní dokladu o poskytnutí služby (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“),

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 prešetrenia spotrebiteľského podnetu bol v prevádzkarni inšpektormi inšpektorátu SOIBB dňa 09.04.2024 v zmysle ust. § 4 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany uskutočnený kontrolný nákup z Parkovacieho automatu. Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonali pokus o úhradu parkovného nasledovne: po dotyku obrazovky sa táto rozsvietila, inšpektor zadal EČV SMV. Pri zadávaní EČV sa objavila ponuka, či chce spotrebiteľ papierový alebo digitálny lístok. Bol zvolený papierový lístok. Na obrazovke bolo upozornenie na kontrolu správnosti zadaného EČV, „Skontrolujte si prosím EČV BL304LZ“, ktoré inšpektor potvrdil. Druhým krokom bola voľba platby, hotovosť alebo platba kartou. Bola zvolená platba v hotovosti. Pri treťom kroku sa objavila informácia o cene:

„Hotovosť 1 deň/4€“ a výzva na vhoďenie mincí: „Vhadzujte prosím presnú sumu. PARKOMAT NEVYDÁVA.“. Vhoďené boli mince nominálnych hodnôt 1 x 2,00 Eur a 2 x 1,00 Eur, spolu v požadovanej hodnote 4,00 Eur. Po vhoďení požadovanej sumy bolo zvolené „TLAČIŤ LÍSTOK platný do 23:59, 12.03.2024“, následne sa na obrazovke objavilo hlásenie o tom, že sa lístok tlačí. Po tom, ako dotyková obrazovka zhasla, skontrolovali inšpektori inšpektorátu SOIBB obsah výdajného otvoru pre lístok, v ktorom však lístok nevideli, po odchýlení dvierok otvoru sa lístok nenachádzal ani na dne, pri pohľade zhora nebol viditeľný. Po krátkom čase vhoďené mince v hodnote 4,00 Eur parkomat vydal naspäť. Z tohto dôvodu inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonali opakovaný pokus o úhradu parkovného. Opakovaný pokus bol úspešný a parkomat vydal „Parkovací lístok“ pre EČV BL304LZ, platnosť 12.03.2023, 00:00 – 23:59, cena: 4,00 Eur. Inšpektori inšpektorátu SOIBB lístok odobrali. Na lístku bol tiež QR kód, ktorý však bol parkomatom prestrihnutý a nedal sa načítať. Doklad o kúpe vydaný parkomatom neobsahoval obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby, ani adresu prevádzkarne,

pre porušenie zákazu účastníka konania v postavení predávajúceho 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, keď pri šetrení spotrebiteľského podnetu, bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľ nebol pred kúpou informovaný o čase trvania plateného parkovania na informačných tabuliach, ale až pri platbe prostredníctvom parkomatu, resp. pri pokuse o platbu cez internet. Na parkovisku v prevádzkarni účastníka konania vpravo bola uvedená cena za službu 3,50 Eur a na parkovisku vľavo cena 4,00 Eur, čím došlo zo strany predávajúceho k nekalej obchodnej praktike vo vzťahu k cene (nejednoznačnej cenovej informácii pre spotrebiteľa),

teda za porušenie povinností, resp. zákazov ustanovených v § 16 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ust. § 7 ods. 1 a § 8 ods. 1 písm. d) 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 **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 – 00250624

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.04.2024 bola inšpektormi Inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: **MPG trade, s.r.o., IČO: 53 215 516, so sídlom Moyzesova 5400/30, 058 01 Poprad**. Kontrola bola uskutočnená v mieste prevádzkarne účastníka konania – Parkovisko – Sysľovisko, Muráň bez prítomnosti účastníka konania. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 137/2024 zo dňa 05.03.2024, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne

konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v nepresnej cenovej informácii o cene parkovného a nevydaní dokladu o poskytnutí služby.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu bol v prevádzkarni inšpektormi inšpektorátu SOIBB dňa 09.04.2024 v zmysle ust. § 4 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa uskutočnený kontrolný nákup z Parkovacieho automatu. Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonali pokus o úhradu parkovného nasledovne: po dotyku obrazovky sa táto rozsvietila, inšpektor zadal EČV SMV. Pri zadávaní EČV sa objavila ponuka, či chce spotrebiteľ papierový alebo digitálny lístok. Bol zvolený papierový lístok. Na obrazovke bolo upozornenie na kontrolu správnosti zadaného EČV, „Skontrolujte si prosím EČV BL304LZ“, ktoré inšpektor potvrdil. Druhým krokom bola voľba platby, hotovosť alebo platba kartou. Bola zvolená platba v hotovosti. Pri treťom kroku sa objavila informácia o cene: „*Hotovosť 1 deň/4€*“ a výzva na vhoďenie mincí: „*Vhadzujte prosím presnú sumu. PARKOMAT NEVYDÁVA.*“. Vhoďené boli mince nominálnych hodnôt 1x2,00 Eur a 2x1,00 Eur, spolu v požadovanej hodnote 4,00 Eur. Po vhoďení požadovanej sumy bolo zvolené „*TLAČIŤ LÍSTOK platný do 23:59, 12.03.2024*“, následne sa na obrazovke objavilo hlásenie o tom, že sa lístok tlačí. Po tom, ako dotyková obrazovka zhasla, skontrolovali inšpektori obsah výdajného otvoru pre lístok, v ktorom však lístok nevideli, po odchýlení dvierok otvoru sa lístok nenachádzal ani na dne, pri pohľade zhora nebol viditeľný. Po krátkom čase vhoďené mince v hodnote 4,00 Eur parkomat vydal naspäť.

Z tohto dôvodu inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonali opakovaný pokus o úhradu parkovného. Opakovaný pokus bol úspešný a parkomat vydal „Parkovací lístok“ pre EČV BL304LZ, platnosť 12.03.2023, 00:00 – 23:59, cena: 4,00 Eur. Inšpektori lístok odobrali. Na lístku bol tiež QR kód, ktorý však bol parkomatom prestrihnutý a nedal sa načítať. Doklad o kúpe vydaný parkomatom neobsahoval obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby, ani adresu prevádzkarne.

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

Vykonanou kontrolou bolo ďalej zistené, že spotrebiteľ nebol pred kúpou informovaný o čase trvania plateného parkovania na informačných tabuliach, ale až pri platbe prostredníctvom parkomatu, resp. pri pokuse o platbu cez internet. Na parkovisku v prevádzkarni účastníka konania vpravo bola uvedená cena za službu 3,50 Eur a na parkovisku vľavo cena 4,00 Eur, čím došlo zo strany predávajúceho k nekalej obchodnej praktike vo vzťahu k cene (nejednoznačnej cenovej informácii pre spotrebiteľa).

Vykonanou kontrolou tak bolo zistené, že účastník konania nedodrжал povinnosť nepoužívať 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 09.04.2024. Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu zo dňa 09.04.2024 bolo účastníkovi konania doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – www.slovensko.sk dňa 15.04.2024.

Účastník konania dňa 20.03.2024 e-mailom a následne 25.03.2024 prostredníctvom poštového doručovateľa doručil inšpektorátu SOIBB okrem iného aj vyjadrenie – *VEC: Odpoveď* zo dňa 20.03.2024. Účastník konania vo vyjadrení uvádza, že reaguje

na žiadosť inšpektorátu SOIBB o zaslanie dokladov na podnet číslo: 137/2024. Účastník konania ďalej uvádza, že presne vie od koho prišiel podnet, bolo to dňa 2.3.2024, ŠPZ: PP444FA, auto parkovalo na jeho súkromných plochách. Tabule, ktoré sú umiestnené na oboch stranách určujú sumu parkovného, pri kontrole bolo zistené, že dotýčny nemá uhradené parkovné a tak boli napomenutý. Pán s pani začali prednáškou, že pozemky na oboch stranách sú štátne a že oni žiadne parkovné nebudú hradit', tak prišla výmena názorov. Navštívili lokalitu v dopoludňajších hodinách cca. 11:00 odišli bez úhrady, medzi tým písali záporné recenzie, statusy na sociálnych sieťach, bolo im ihneď odpovedané a zistili, že parcely sú súkromné, tak následne večer o 20:29 prišli parkovné zaplatiť a doklad im bol riadne vystavený z automatu ako všetkým návštevníkom. Účastník konania tiež žiada, ak inšpektorát SOIBB má alebo majú dôkaz o nevydaní dokladu tak ho žiada predložiť.

Účastník konania ďalej uvádza, že od tej doby ako podali podnet na inšpektorát SOIBB a na všetky inštitúcie, tak im každý deň strhnú z tabúl' prelepené ceny, na začiatku bola cena 3,5 eura teraz je 4 eurá, návštevný poriadok vyhodia do smetí a podobne, aby našli pochybenie a jeho mohli sankciovať čo sa aj podarilo, pretože, keď tam boli inšpektori inšpektorátu SOIBB, tak hodinu pred nimi bol strhnutá aktuálna cena parkovného na jednej strane, aby našli nesúlad.

V závere svojho vyjadrenia uvádza, že neprofítuje z parkoviska, ale zabezpečuje všetko krmivo pre zvieratá, stará sa o poriadok, toalety, hradí všetky veterinárske poplatky, ale toto žiaľ ľudia nevidia.

K podaniu účastníka konania priložil prílohy: 1/ Výpis z listu vlastníctva č. 1464, k.ú. Muráň, parc. č. 1053/2, 2/ Výpis z listu vlastníctva č. 1464, k.ú. Muráň, parc. č. 1098, 3/ Nájomná zmluva zo dňa 31.08.2022, 4/ Zmluva o sprostredkovaní a o poskytnutí služieb, 5/ test, 6/ Odpoveď zo dňa 20.03.2024.

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/0025/06/2024 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 27.06.2024.

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.

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.

K vyjadreniu účastníka konania zo dňa 20.03.2024 a tiež zo dňa 25.03.2024 ohľadne priebehu udalosti so spotrebiteľom (strhnutý aktuálny cenník, či nevydanie dokladu) správny orgán uvádza, že účastník konania uviedol len subjektívne aspekty, ktoré nemajú žiadny vplyv na priebeh správneho konania. 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.

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 povinností, keď kontrolou bolo zistené porušenie ust. § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tým, že účastník konania porušil svoju povinnosť vydať spotrebiteľovi doklad o poskytnutí služby a porušenie ust. § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ust. § 7 ods. 1 a § 8 ods. 1 písm. d) 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 nedodržiaval zákaz používať nekalé obchodné praktiky využitím klamlivého konania.

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 § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o 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 reklamacii, 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.

V zmysle ustanovenia § 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 ustanovenia § 2 písm. r) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, podstatným narušením ekonomického správania spotrebiteľa je využitie obchodnej praktiky na značné obmedzenie schopnosti spotrebiteľa urobiť rozhodnutie, ktoré by pri dostatku informácií inak neurobil.

V zmysle ustanovenia § 2 písm. u) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, odbornou starostlivosťou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej

V zmysle ustanovenia § 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 ustanovenia § 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 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.

V zmysle ustanovenia § 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 ustanovenia § 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.

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. Spotrebiteľia 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.

Informácia o cene výrobku, resp. poskytnutej služby je vo všeobecnosti pre spotrebiteľa jednou z kľúčových informácií pri rozhodovaní o kúpe konkrétneho výrobku či služby. Neoznačením, resp. nesprávnym označením výrobkov alebo služieb 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, pri poskytnutí služby 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 alebo služieb 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.

Spotrebiteľ má právo, aby bol pravdivo, správne a úplne informovaný o všetkých faktoroch, ktoré majú vplyv na jeho rozhodovanie o kúpe produktu. Daný údaj má pre eventuálnych záujemcov nepochybne veľký význam pri rozhodovaní sa, či vôbec si zakúpi ponúkanú službu, v tomto prípade či využijú možnosť parkovania. Dodržiavať zákaz používania nekalých obchodných praktík, bol účastník konania povinný aj v tomto prípade, keďže parkomat mal dostupnosť v širokej sfére dosahu spotrebiteľov, nakoľko je voľne prístupný pred zakúpením lístku každému spotrebiteľovi. Poctivosť obchodného styku, prejavujúcu sa aj v pravdivosti informácií, v akej výške je cena parkovného, považuje správny orgán za základ občianskoprávneho vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že použitím nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého konania vo vzťahu k cene, ktorá je zakázaná, dochádza zo strany účastníka konania k zneužívaniu silnejšieho postavenia vo vzťahu k spotrebiteľom.

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 Súdného dvora zo dňa 16. júla 1998, 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.

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.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil aj charakter a možné následky zisteného nedostatku, keď využitím klamlivého konania vo vzťahu k cene 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.

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.

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, resp. zákazov správny orgán hodnotil v úzkej súvislosti a v nadväznosti na následky porušenia, kedy porušením povinnosti účastníka konania vydať spotrebiteľovi doklad o poskytnutí služby, a tiež použitím nekalej obchodnej praktiky, bolo následkom protiprávneho stavu účastníka konania nedodržanie minimálneho štandardu ochrany spotrebiteľa vyplývajúceho z povinností a zákazov predávajúceho podľa § 16 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ust. § 7 ods. 1 a § 8 ods. 1 písm. d) 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 spotrebiteľovi, použitie nekalej obchodnej praktiky vo vzťahu k cene (nejednoznačnej cenovej informácii pre 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 uložennej 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 budúcnosti 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 09.04.2024, vyjadrením účastníka zo dňa 20.03.2024 doručeným správnomu orgánu dňa 20.03.2024 a tiež dňa 25.03.2024 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 0,30 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Číslo: D/0026/06/2024

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 § 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 len 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: ZVES, s.r.o., IČO 36 000 175, so sídlom Podháj 41, 974 05 Banská Bystrica (ďalej len ako „účastník konania“), prevádzkovateľovi internetového obchodu www.etonersk.sk (ďalej len ako „elektronický obchod“),

na základe kontroly zo dňa 12.03.2024 vykonanej v sídle inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti účastníka konania, vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 499/2023 zo dňa 13.12.2023 v rámci ktorého 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 (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“),

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. 499/2023 bolo kontrolou a posúdením doručených dokladov a informácií zistené, že si spotrebiteľ u účastníka konania dňa 14.11.2023 z internetového obchodu www.etonersk.sk objednal výrobok –

Iks ETONER HP W1106A – kompatibilný á 10,70 Eur spolu s dopravnými nákladmi vo výške 1,90 Eur účastníkovi konania celkovo uhradil sumu vo výške 12,60 Eur. Dňa 24.11.2023 si spotrebiteľ prostredníctvom emailu (žiadost' o stornovanie jeho objednávky č. 26933 z dôvodu nedodania výrobku) vo vzťahu k predmetnému výrobku u účastníka konania uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy, pričom žiadal o vrátenie ním zaplatenej čiastky vo výške 12,60 Eur, t. j. všetkých platieb, ktoré od neho účastník konania v súvislosti s daným výrobkom prijal, a to bezhotovostným prevodom na ním uvedené číslo bankového účtu. Účastník konania spotrebiteľovi ním uhradené platby, ktoré od neho prijal v súvislosti s predmetným výrobkom, vrátane dopravných nákladov nevrátil v čase ukončenia kontroly,

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 €**

slovom **Tristo Eur,**

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

č.: **SK5781800000007000065068**

VS – 00260624

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.03.2024 bola inšpektormi Inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: **ZVES, s.r.o., IČO: 36 000 175, so sídlom Podháj 41, 974 05 Banská Bystrica**, ktorá je prevádzkovateľom internetového obchodu www.etoner.sk. Kontrola bola vykonaná v sídle inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti účastníka konania.

Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 499/2023 zo dňa 13.12.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu vo vzťahu k jeho postupu v prípade uplatnenia zákonného práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

Za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu bola dňa 23.02.2024 prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk účastníkovi konania zaslaná „Žiadost' o zaslanie dokladov ku kontrole (3)“ č. 0559/06/2024 zo dňa 23.02.2024 (ďalej len ako „žiadost'“). V predmetnej žiadosti bol účastník konania požiadaný o doručenie v žiadosti bližšie špecifikovaných dokladov potrebných k šetreniu spotrebiteľského podnetu č. 499/2023, a to: 1. *Kópia objednávky k predmetnému výrobku ETONER HP W1106A-kompatibilný á 10,70 €*, 2. *Výpis z bankového účtu o uhradení predmetného výrobku spotrebiteľom*, 3. *Potvrdenie o odoslaní výrobku spotrebiteľovi, prípadne potvrdenie o vrátení peňazí spotrebiteľovi v prípade nezaslania výrobku*, 4. *V prípade nezaslania výrobku odôvodnenie, z akého dôvodu nemohol byť spotrebiteľovi zaslaný výrobok, prípadná komunikácia so spotrebiteľom ak existuje*, a to všetko v lehote do piatich pracovných dní odo dňa jej doručenia. Vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania Žiadost' zo dňa 23.02.2024 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 10.03.2024.

Predmetná žiadosť bola účastníkovi konania zaslaná aj prostredníctvom poštového doručovateľa, ktorú prevzal dňa 27.02.2024.

Dňa 04.03.2024 účastník konania doručil inšpektorátu SOIBB nasledovné dokumenty: 1/ *elektronická objednávka č. 26933 zo dňa 14.11.2023*, 2/ *výpis z platobnej brány 24-pay o prijatí úhrady zo dňa 14.11.2023*, 3/ *emailová komunikácia zo dňa 29.02.2024 medzi účastníkom konania a spotrebiteľom*.

Vykonanou kontrolou a posúdením doručených dokladov a informácií 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. 499/2023 bolo kontrolou zistené, že si spotrebiteľ u kontrolovaného subjektu dňa 14.11.2023 z internetového obchodu objednal výrobok – *1ks ETONER HP W1106A - kompatibilný á 10,70 Eur* a spolu s dopravnými nákladmi vo výške 1,90 Eur kontrolovanému subjektu uhradil sumu vo výške 12,60 Eur. Spotrebiteľ dňa 24.11.2023 kontaktoval emailom kontrolovaný subjekt so žiadosťou o stornovanie jeho objednávky č. 26933 z dôvodu nedodania výrobku. Zároveň v predmetom emaili žiadal spotrebiteľ o uhradenie ním zaplatenej čiastky vo výške 12,60 Eur späť na bankový účet.

Účastník konania spotrebiteľovi ním uhradené platby, ktoré od neho prijal v súvislosti s predmetným výrobkom v čase ukončenia kontroly nevrátil spotrebiteľovi.

Vykonanou kontrolou tak bolo zistené, že účastník konania nedodrжал povinnosť vrátiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

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

Zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 12.03.2024. Inšpekčný záznam zo dňa 12.03.2024 bol účastníkovi konania zaslaný dňa 13.03.2024 prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – www.slovensko.sk. Vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania Inšpekčný záznam zo dňa 12.03.2024 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 29.03.2024.

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/0026/06/2024 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.

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 e-Governmente, 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 doručeníu 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 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.

V tejto súvislosti inšpektorát SOIBB poukazuje na rozhodnutie Najvyššieho súdu Slovenskej republiky, sp. zn. 10Sžo/68/2016, zo dňa 25.01.2017, v zmysle ktorého sú správne delikty právnických osôb postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby podľa zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom správneho 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 nezavaruje 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 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 vecí 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 § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania, ako aj na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy v rámci kontroly preukázaným protiprávnym konaním účastníka konania.

V zmysle ustanovenia § 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 predávajúceho. 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 hrozacej 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, nedodrжал 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. 499/2023 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 emailu (zaslaním žiadosti o stornovanie jeho objednávky č. 26933 z dôvodu nedodania výrobku) dňa 24.11.2023 a účastník konania spotrebiteľovi ním uhradené platby, ktoré od neho prijal v súvislosti s predmetným výrobkom, vrátane dopravných nákladov nevrátil v čase ukončenia kontroly.

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 uvedenej povinnosti 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 nedodrжал 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 preukázateľne v rámci spotrebiteľského podnetu nesplnil do dňa vydania rozhodnutia.

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 budúcnosti 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 12.03.2024, ako aj ostatnými podkladmi majúci vzťah k predmetnej veci a vplyv na skutkový stav, 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 správne mu 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. 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 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Číslo: P/0208/06/2023

V Banskej Bystrici dňa 24.7.2024

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: AUTO-ŠUHO, s.r.o., IČO 48 058 858, so sídlom Cesta osloboditeľov 1349/29, 977 03 Brezno (ďalej len ako „účastník konania“),

na základe kontroly zo dňa 12.09.2023 s pokračovaním dňa 02.11.2023 vykonanej v mieste prevádzkarne účastníka konania – **Autobazár AUTO-ŠUHO, Šramkova 1, Brezno** (ďalej len ako „prevádzkareň“) za prítomnosti konateľa účastníka konania – p. I. Š., vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 345/2023 zo dňa 22.08.2023 v rámci ktorého spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie spočívajúce v uplatňovaní nekalých obchodných praktík vo vzťahu k spotrebiteľovi (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 nadväznosti na § 7 ods. 1 a § 8 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**, v zmysle ktorého nesmie používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, keď za účelom kontroly dodržiavania právnych predpisov na úseku ochrany spotrebiteľa a za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektori inšpektorátu SOIBB žiadali od účastníka konania predloženie dokladu o nadobudnutí a predaji motorového vozidla spotrebiteľa Škoda Fábia, VIN: TMBJY16Y064475225, ako aj kúpno-predajné zmluvy od začiatku roka 2023, v ktorých vystupuje účastník konania ako predávajúci a evidenciu reklamácií za rok 2023, keď následne bola vykonaná kontrola náhodne vybratých 5 ks motorových vozidiel z ponuky predaja (ďalej len ako „kontrolované vozidlá“), ku ktorým inšpektori inšpektorátu SOIBB požiadali o

predloženie aktuálnych cenových ponúk kontrolovaných vozidiel z internetovej stránky <https://www.autobazar.eu> zo dňa 12.09.2023, predloženie nadobúdacích dokladov ako aj kópie technických preukazov, ktoré boli vydané ku uvedeným kontrolovaným vozidlám: 1/ Škoda Fabia Combi 1,2 TSI VIN: TMBJM6NJ8HZ007993, 2/ Peugeot 5008 1,6 HDi FAP PlayStation BVMP6 VIN: VF30E9HZHAS167531, 3/ BMW Rad2 Gran Tourer 2 220d sDrive Luxury Line A/T VIN: WBA2D71080P790222, 4/ Peugeot 208 1.6 HDI VIN: VF3CC9HP0CT099796, 5/ Nissan Juke 1,5dCi Acenta VIN: SJNFCAF15U6511543, pričom na základe vykonanej kontroly bolo zistené, že v Kúpnej zmluve o predaji ojazdeného motorového vozidla Škoda Fabia, E.Č: BR555BP v časti VII. Záverečné ustanovenia bolo uvedené: „Kupujúci svojím podpisom na tejto zmluve potvrdzuje, že predmet zmluvy prevzal. Kupujúci vyhlasuje, že s technickým stavom predmetu kúpy sa oboznámil a súhlasí s ním a vozidlo kupuje v stave akom stojí a leží bez výhrad“, čím sa účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi dopustil uplatnenia klamlivej obchodnej praktiky,

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 **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 – 02080623

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.09.2023 s pokračovaním dňa 02.11.2023 bola inšpektormi Inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: AUTO-ŠUHO, s.r.o., IČO: 48 058 858, so sídlom Cesta osloboditeľov 1349/29, 977 03 Brezno. Kontrola bola vykonaná v mieste prevádzkarne účastníka konania - Autobazár AUTO-ŠUHO, Šramkova 1, Brezno za prítomnosti konateľa účastníka konania - p. I. Š.. Kontrola bola uskutočnená na základe spotrebiteľského podnetu.

Za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektori inšpektorátu SOIBB žiadali od účastníka konania predloženie dokladu o nadobudnutí a predaji motorového vozidla spotrebiteľa Škoda Fabia, VIN: TMBJY16Y064475225, ako aj kúpno-predajné zmluvy od začiatku roka 2023, v ktorých vystupuje účastník konania ako predávajúci a evidenciu reklamácií za rok 2023.

Za účelom kontroly dodržiavania právnych predpisov na úseku ochrany spotrebiteľa bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB v prevádzkarni účastníka konania vykonaná kontrola náhodne vybraných 5 ks motorových vozidiel z ponuky predaja. Inšpektori inšpektorátu SOIBB požadovali od konateľa spoločnosti predloženie aktuálnych cenových ponúk kontrolovaných vozidiel z internetovej stránky <https://www.autobazar.eu> zo dňa 12.09.2023, predloženie nadobúdacích dokladov ako aj kópie technických preukazov, ktoré boli vydané ku uvedeným kontrolovaným vozidlám: 1/ Škoda Fabia Combi 1,2 TSI VIN: TMBJM6NJ8HZ007993, 2/ Peugeot 5008 1,6 HDi FAP PlayStation BVMP6 VIN: VF30E9HZHAS167531, 3/ BMW Rad2 Gran Tourer 2 220d sDrive Luxury Line A/T VIN: WBA2D71080P790222, 4/ Peugeot

208 1.6 HDI VIN: VF3CC9HP0CT099796, 5/ Nissan Juke 1,5dCi Acenta VIN: SJNFCAF15U6511543.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že v Kúpnej zmluve o predaji ojazdeného motorového vozidla Škoda Fabia, E.Č: BR555BP v časti VII. Záverečné ustanovenia bolo uvedené: „Kupujúci svojim podpisom na tejto zmluve potvrdzuje, že predmet zmluvy prevzal. Kupujúci vyhlasuje, že s technickým stavom predmetu kúpy sa oboznámil a súhlasí s ním a vozidlo kupuje v stave akom stojí a leží bez výhrad“.

Vykonanou kontrolou tak bolo zistené, že účastník konania nedodrжал povinnosť nepoužívať 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 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 12.09.2023 s pokračovaním v Inšpekčnom zázname - pokračovanie zo dňa 02.11.2023, ktoré boli účastníkom konania prevzaté dňa 02.11.2023.

K priebehu a výsledku kontroly sa do Inšpekčného záznamu – pokračovanie zo dňa 02.11.2023 vyjadril konateľ spoločnosti p. I. Š., ktorý bol osobne prítomný pri výkone kontroly a ktorý uviedol, že uvedené zmluvy (budúce) budú upravené podľa právnych predpisov.

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/0208/06/2023 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 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.

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 správnomu orgánu doručil svoje vyjadrenie – „Vyjadrenie k zisteným nedostatkom v konaní č. P/0208/06/2023“ zo dňa 29.06.2024. Písomné vyjadrenie účastníka konania bolo doručené správnomu orgánu dňa 02.07.2024 prostredníctvom poštového doručovateľa.

V úvode svojho vyjadrenia účastník konania uvádza, že vo vyššie uvedenej veci mu bolo vytknuté, že v Kúpnej zmluve o predaji motorového vozidla Škoda Fabia, E.Č. BR555BP v časti VII. Záverečné ustanovenia bolo uvedené: Kupujúci svojim podpisom na tejto zmluve potvrdzuje, že predmet zmluvy prevzal. Kupujúci vyhlasuje, že s technickým stavom predmetu kúpy sa oboznámil a súhlasí s ním a vozidlo kupuje v stave ako stojí a leží bez výhrad. Týmto sa mal vo vzťahu k spotrebiteľovi dopustiť uplatnenia klamlivej obchodnej praktiky.

Účastník konania vo svojom vyjadrení dáva do pozornosti, že paragraf 8 ods. 1 zák. č. 250/2007 Z. z. vyžaduje pre to, aby sa obchodná praktika považovala za klamlivú

ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa...atď.

Účastník konania ďalej uvádza, že v žiadnom prípade spotrebiteľa neuviedol do omylu. Je toho názoru, že spotrebiteľ nie je priemerný. Má za to, že uvedená citácia v časti VII. skôr spotrebiteľa môže odrádzať od uzatvorenia obch. transakcie, v žiadnom prípade sa nemôže jednať o podmienku uvedenú v §-e 8 ods. 1 zák. č. 250/2007 Z. z. – táto musí byť splnená.

Ďalej účastník konania poukazuje na skutočnosť, že citované znenie „kupuje v stave ako stojí a leží“ je uvádzaná vo vzoroch zmlúv, ktorú použil v tomto prípade.

V závere svojho vyjadrenia účastník konania uvádza, že ich spoločnosť má záujem vyriešiť vec zmierlivo. V prípade sankcie žiada správny orgán, aby prípadná sankcia bola minimálna a to aj vzhľadom k doterajšiemu fungovaniu spol. bez porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko dve kontroly boli bez zistenia nedostatkov.

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 o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinnosti pri nedodržaní zákazu účastníka konania v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách.

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

V zmysle 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.

V zmysle ustanovenia § 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 ustanovenia § 8 ods. 1 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 a) existencii produktu alebo k povahe produktu; b) 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; c) rozsahu záväzkov predávajúceho, motívom pre obchodnú praktiku a k charakteru procesu predaja, akékoľvek vyhlásenie alebo symbol týkajúci sa priameho alebo nepriameho sponzorstva alebo schválenia predávajúceho alebo produktu; d) cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody; e) potrebe servisu, náhradného dielu, výmeny alebo opravy; f) osobe, vlastnosti a právu predávajúceho alebo jeho splnomocnenca, ako sú jeho totožnosť a majetok, kvalifikácia, postavenie, uznanie, členstvo v organizáciách alebo jeho väzby a vlastníctvo práv vyplývajúcich z priemyselného, obchodného alebo duševného vlastníctva alebo jeho ocenenia a vyznamenania, alebo g) právu spotrebiteľa vráťane práva na výmenu dodaného produktu alebo vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu¹⁴⁾ alebo k rizikám, ktorým môže byť vystavený.

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 k vyjadreniu účastníka konania, že vo vzoroch zmlúv sa používa znenie „*kupuje v stave ako stojí leží*“ uvádza, že v zmluvách obľúbená slovná formulácia „*vec sa prenecháva ako stojí a leží*“ je v obsiahnutá v ustanovení § 501 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení do 30.06.2024 (ďalej len ako „Občiansky zákonník“) a je veľmi využívaná v praxi zmluvnými stranami predovšetkým pri príprave kúpnych zmlúv. Jedná sa predovšetkým o uzatváranie odplatných zmlúv, ktorých predmetom je vec, ktorá už bola určitú dobu užívaná a štandardným zvykom býva dojednanie doložky, že vec sa predáva tak ako „*stojí a leží*“. Dôvodom využitia doložky je vylúčenie zodpovednosti predávajúceho za akékoľvek faktické alebo právne vady takejto veci (nie novej).

Podľa ustanovenia § 501 Občianskeho zákonníka, ak sa vec prenechá ako stojí a leží, nezodpovedá scudziteľ za jej vady, ibaže vec nemá vlastnosť, o ktorej scudziteľ vyhlásil, že ju má, alebo ktorú si nadobúdateľ výslovne vymienil.

Zmyslom a účelom ustanovenia § 501 Občianskeho zákonníka podľa súčasnej judikatúry je spravodlivo rozdeliť riziko plynúce z jeho využitia na účastníkov záväzkovo - právneho vzťahu. Na jednej strane síce nadobúdateľ súhrnu vecí zásadne nemôže uplatňovať voči scudziteľovi nároky plynúce zo zodpovednosti za vady, avšak aj na druhej strane sa scudziteľ vystavuje riziku, že v súhrne vecí prenechávaných ako stoja a ležia sa bude nachádzať aj vec, ktorú prenechať nemá v úmysle. Aj napriek takýmto rizikám je odplatná zmluva využívajúca ustanovenie § 501 Občianskeho zákonníka legálnym právnym úkonom spôsobilým vyvolať právne následky.

Podstatné je uviesť, že dojednanie doložky sa nedá dojednať pri predaji akejkoľvek veci, ale len pri predaji súboru vecí určeného úhrnom. K tomu správny orgán poukazuje na nález Ústavného súdu SR sp. zn. III. ÚS 48/2012 zo dňa 28.03.2012, v ktorom Ústavný súd SR konštatoval, že účelom predmetného ustanovenia je regulácia zodpovednosti za vady prenechanej veci vo vzťahu medzi zmluvnými stranami a zásadne vylúčenie zodpovednosti scudziteľa za vady veci, ktorá je prenechaná tak, ako stojí a leží, je dôsledkom právom aprobovaného zámeru jednej zmluvnej strany prenechať druhej zmluvnej strane veci určené úhrnom (per aversionem). Kúpa per aversionem stanovuje, že kupujúci nadobúda predmet kúpy ako celok, bez rozlíšenia, či ide o individuálne alebo druhovo určené veci. Veci určené úhrnom môžu, ale nemusia mať medzi sebou akúkoľvek väzbu a nie je to pre platnosť ich prevodu ako veci úhrnnej ani podstatné. Preto sú spravidla určované len miesto, kde sa nachádzajú. V súlade s aktuálnou judikatúrou uvádzaná skutočnosť v praxi spôsobuje, že zbavovať sa zodpovednosti za vady veci použitím doložky

možno len v prípade, ak je predmetom kúpnej zmluvy vec určená úhrne. V žiadnom prípade však takýto predmet kúpy nemožno stotožniť s konkretizáciou (individualizáciou) jednotlivých vecí.

V zmysle rozhodovacej činnosti súdov, a to konkrétne v zmysle rozsudku Najvyššieho súdu ČR pod sp. zn. 33 Cdo 2884/2012 zo dňa 25.09.2013 uvedená doložka sa bude týkať vecí, ktoré nebudú určené individuálne. Uvedené skonštatoval aj Najvyšší súd ČR vo svojom rozsudku pod sp. zn. 33 Cdo 2884/2012 zo dňa 25.09.2013, podľa ktorého ak je takáto doložka v odplatnej zmluve dojednaná na základe ktorej sa predáva individuálne (určená) vec, táto doložka nebude platná a zodpovednosť za vady veci sa bude riadiť Občianskym zákonníkom a to ustanoveniami § 588 a nasl. Občianskeho zákonníka. Zodpovednosť za vady takejto veci teda bude daná a nároky z väd veci bude kupujúci môcť voči predávajúcemu uplatňovať.

Správny orgán ďalej poukazuje na rozsudok Najvyššieho súdu ČR pod sp. zn. 33 Cdo 2884/2012 zo dňa 25.09.2013, podľa ktorého uvedená doložka sa nemôže týkať ani takých vecí, ktoré sú určené druhovo, napríklad veci označené akosťou, váhou, mierou a množstvom, prípadne typom výrobku.

V zmysle rozsudku Najvyššieho súdu ČR pod sp. zn. 32 Cdo 3051/2014 zo dňa 28.06.2016 a rozsudku Najvyššieho súdu ČR pod sp. zn. 32 Cdo 669/2015 zo dňa 20.02.2017 uvedená doložka sa netýka ani veci hromadnej. Vec hromadná je konkretizovaná a veci do nej patria na základe účelu, na ktorý vec hromadná vo svojej celosti slúži.

Sankciu neplatnosti zakazuje ustanovenie § 574 Občianskeho zákonníka v zmysle ktorého, dohoda, ktorou sa niekto vzdáva práv, ktoré môžu vzniknúť až v budúcnosti, je neplatná. V prípade rozhodnutia vydaného Krajským súdom v Banskej Bystrici pod sp. zn. 15 Co/37/2017 zo dňa 16.05.2018, v ktorom súd rozhodol o absolútnej neplatnosti kúpnej zmluvy, dôvodil, že predmetom kúpy boli veci určené individuálne a druhovo, a to odkazom na špecifikáciu predmetu kúpy, ktorá tvorila prílohu kúpnej zmluvy. Súd konštatoval, že použitie doložky je v danom prípade v protiklade s individuálne určenými vecami. Krajský súd v Banskej Bystrici uvádza vo svojom rozhodnutí, že v kúpnej zmluve absentovala skutočnosť, že vec sa predáva ako celok, nakoľko neobsahovala žiadne určenie miesta veci, ktoré by zodpovedalo skutočnosti, že bola uzatvorená úhrnová zmluva. Veci uvedené v kúpnej zmluve boli individuálne určené v prílohe zmluvy, teda nie určené úhrne.

Správny orgán uvádza, že existuje viacero dôvodov, pre ktoré nemožno doložku aplikovať na individuálne určené veci, ako je v tomto prípade jazdené motorové auto, a to napríklad z dôvodu, že individuálne určená vec je jednoznačne určiteľná a identifikovateľná na rozdiel od predaja vecí úhrnom, ktoré sú identifikované neurčito. Ak je vec jasne určiteľná, môže byť predmetom obhliadky a presnej identifikácie väd. V zmysle judikatúry ďalšou významnou zdôrazňovanou skutočnosťou je, že aplikáciou doložky by sa predávajúci zbavil zodpovednosti za vady. V takomto prípade by sa výrazným spôsobom zasiahlo do spravodlivej rovnováhy účastníkov právnych vzťahov, ktorá musí byť rešpektovaná aj vo sfére záväzkového práva vyznačujúceho sa výrazným prvkom zmluvnej voľnosti. Práve spravodlivá rovnováha predstavuje najdôležitejší prvok ústavnej konformity výkladu ustanovenia § 501 Občianskeho zákonníka.

V zmysle vyššie uvedených citácií zákonných ustanovení a rozhodnutí súdov, správny orgán zdôrazňuje skutočnosť, že ak sa predávajúci v kúpnej zmluve predsa len rozhodne použiť túto doložku na vec určenú individuálne, druhovo či pri predaji

veci hromadnej musí si byť vedomý, že takáto úprava odporuje zmyslu zákonnej zodpovednosti predávajúceho za vady predanej veci a výrazne znevýhodňuje kupujúceho. Bude táto doložka absolútne neplatná a kupujúci si môže uplatňovať aj iné vady takejto veci ako tie, ktoré vyplývajú z ustanovenia § 501 Občianskeho zákonníka.

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.

K vyjadreniu účastníka konania, že podľa neho nejde o priemerného spotrebiteľa, k tomu správny orgán uvádza, že 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. júla 1998, sp. zn. C- 210/95, Gut Springenheide 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.

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 danom prípade sa jedná o priemerného spotrebiteľa a spotrebiteľ nemal možnosť individuálne ovplyvniť obsah zmluvy či zmluvné podmienky, keď účastník konania ako predávajúci už vo vopred pripravenej zmluve použil formuláciu v znení „*kupuje v stave akom stojí a leží bez výhrad*“.

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 uzatvára zmluvu a právom očakáva, že predávajúci ako odborník a „profesionálne znalý podnikateľ“ dodáva tovar alebo služby so zárukou kvality.

Správny orgán pri určovaní výšky postihu zohľadnil aj charakter a možné následky zisteného nedostatku, keď 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.

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 slovnej formulácie „*v stave ako stojí a leží bez výhrad*“ v časti VII. Záverečné ustanovenia kúpnej zmluvy o predaji ojazdeného motorového vozidla Škoda Fabia, E.Č: BRBR555BP zo dňa 01.07.2023 zo strany účastníka konania, 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 použitie nekalej obchodnej praktiky využitím klamlivého konania, a to konaním, resp. opomenutím konania, keď v kúpnej zmluve o predaji ojazdeného motorového vozidla Škoda Fabia, E.Č: BR555BP zo dňa 01.07.2023 uzatvorenej so spotrebiteľom použil formuláciu v znení „*v stave akom stojí a leží bez výhrad*“, 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.

Správny orgán zdôrazňuje aj 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.

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 uložennej 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 budúcnosti 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 12.09.2023 a s pokračovaním v Inšpekčnom zázname – pokračovanie zo dňa 02.11.2023, vyjadrením konateľ spoločnosti p. I. Š. zaznamenaným v Inšpekčnom zázname – pokračovanie zo dňa 02.11.2023, písomným vyjadrením účastníka konania zo dňa 29.06.2024 doručeným správnomu orgánu dňa 02.07.2024 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 v znení účinnom do 30.06.2024 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 0,75 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Číslo: D/0217/06/2023

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 ako „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 len 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: BigON s. r. o., IČO 44 121 989, so sídlom Horná 18, 974 01 Banská Bystrica, (ďalej len ako „účastník konania“), ktorý je prevádzkovateľom internetového obchodu www.bigon.sk (ďalej len ako „elektronický obchod“),

na základe kontroly zo dňa 23.11.2023 vykonanej v mieste sídla inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti účastníka konania na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 414/2023 zo dňa 10.10.2023 v rámci ktorého 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 (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“),

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 bolo vykonanou kontrolou a posúdením doručených dokladov a informácií zistené, že si spotrebiteľ u účastníka konania dňa 09.09.2023 z internetového obchodu www.bigon objednal výrobok – *Iks*

Dell Latitude 7480, EAN: GCG26808 á 20,800 Eur spolu s dopravnými nákladmi vo výške 1,90 Eur účastníkovi konania celkovo uhradil sumu vo výške 209,90 Eur na základe objednávky č. OBZ2301376. Dňa 12.09.2023 si spotrebiteľ prostredníctvom emailu, t. j. písomného oznámenia (žiadosť o stornovanie jeho objednávky č. OBZ2301376 z dôvodu nedodania výrobku) vo vzťahu k predmetnému výrobku u účastníka konania uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy, pričom žiadal o vrátenie ním zaplatenej čiastky vo výške 209,90 Eur, t. j. všetkých platieb, ktoré od neho účastník konania v súvislosti s daným výrobkom prijal, a to bezhotovostným prevodom na ním uvedené číslo bankového účtu. Účastník konania spotrebiteľovi ním uhradené platby, ktoré od neho prijal v súvislosti s predmetným výrobkom, vrátane dopravných nákladov vrátil až dňa 12.10.2023,

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 **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 – 02170623

O d ô v o d n e n i e

Dňa 23.11.2023 bola inšpektormi Inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: BigON s.r.o., IČO: 44 121 989, so sídlom Horná 18, 974 01 Banská Bystrica, ktorá je prevádzkovateľom elektronického obchodu nachádzajúceho sa na webovej stránke www.bigon.sk.

Kontrola bola vykonaná v mieste sídla inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti účastníka konania a bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 414/2023 zo dňa 10.10.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu vo vzťahu k jeho postupu v prípade uplatnenia zákonného práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

Za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu bola dňa 26.10.2023 prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk účastníkovi konania zaslaná „Žiadosť o predloženie dokladov a informácií“ č. 02939/06/2023, zo dňa 25.10.2023 (ďalej len ako „žiadosť“). V predmetnej žiadosti bol účastník konania požiadaný o doručenie v žiadosti bližšie špecifikovaných dokladov potrebných k šetreniu spotrebiteľského podnetu č. 414/2023, a to: 1. kópia predmetnej objednávky pisateľa (objednávka # OBZ2301376), 2. doklad preukazujúci vrátenie platby pisateľovi (ak mu platba bola vrátená), 3. dôvody, pre ktoré platba pisateľovi nebola vrátená (ak mu platba nebola vrátená), 4. všetky iné písomné doklady, ktoré sa týkajú podnetu pisateľa (ďalej len ako „doklady“), a to všetko v lehote do piatich pracovných dní odo dňa jej doručenia. Predmetná žiadosť bola kontrolovanému subjektu doručená dňa 11.11.2023.

Dňa 19.11.2023 účastník konania doručil inšpektorátu SOIBB nasledovné dokumenty: 1/ kópia „Žiadosti o predloženie dokladov a informácií“ zo dňa 25.10.2023, 2/ kópia objednávky pisateľa – objednávka č. OBZ2301376, 3/ doklad

preukazujúci vrátenie platby v hodnote 209,90 Eur pisateľovi, 4/ e-mailová komunikácia zo dňa 06.10.2023 a 5/ e-mailová komunikácia zo dňa 19.09.2023.

Kontrolou a posúdením doručených dokladov a informácií bolo zistené, že účastník konania spotrebiteľovi nevrátil platbu za objednaný a riadne zaplatený notebook v celkovej výške 209,90 Eur v zákonom stanovenej lehote (najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy) aj napriek tomu, že spotrebiteľ dňa 12.09.2023 písomne oznámil kontrolovanému subjektu, že od zmluvy odstupuje, čo kontrolovaný subjekt dňa 12.09.2023 písomne potvrdil a súčasne informoval spotrebiteľa o tom, že všetky platby, ktoré od neho prijal, mu budú vrátené. Účastník konania však spotrebiteľovi ním uhradenú platbu vrátil až dňa 12.10.2023.

Vykonanou kontrolou tak bolo zistené, že účastník konania nedodrжал povinnosť vrátiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

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

Zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 23.11.2023. Inšpekčný záznam zo dňa 23.11.2023 bol účastníkovi konania zaslaný dňa 24.11.2023 prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – www.slovensko.sk. Vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania Inšpekčný záznam zo dňa 23.11.2023 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 10.12.2023.

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/0217/06/2023 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 odchylenie 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 v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku 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 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 § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania, ako aj na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy v rámci kontroly preukázaným protiprávnym konaním účastníka konania.

V zmysle ustanovenia § 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 hrozacej 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, nedodrжал 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. 499/2023 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 písomným oznámením o odstúpení od zmluvy zo dňa 12.09.2023 a účastník konania spotrebiteľovi ním uhradené platby, ktoré od neho prijal v súvislosti s predmetným výrobkom vrátil až dňa 12.10.2023.

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, porušenie ust. zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a skutočnosť, že porušením vyššie uvedenej povinnosti 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 nedodrжал 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 preukázateľne v rámci spotrebiteľského podnetu splnil až dodatočne, a to dňa 12.10.2023, kedy účastník konania spotrebiteľovi vrátil finančnú čiastku vo výške 209,90 Eur.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uložennej 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 budúca 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 23.11.2023, 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 správny orgán 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. 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 1,82 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.