

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **P/0017/01/2023**

dátum: **30.11.2023**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. d) 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, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **Bytový podnik Dúbravka, spol. s r.o.**, Drobného 27, 841 01 Bratislava, IČO: 35 828 994,

kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 01.02.2023 a následne dňa 15.03.2023 v sídle spoločnosti Bytový podnik Dúbravka, spol. s r.o., Drobného 27, 841 01 Bratislava, IČO: 35 828 994,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly bolo na základe predložených dokladov zistené, že účastník konania ako správca bytového domu na ulici Batkova 5, 7 v Bratislave (Zmluva o výkone správy č. 1/2008 zo dňa 01.07.2008 tvorí prílohu č. 1 k Záznamu z vykonanej kontroly zo dňa 15.03.2023) nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. V., uplatnenú listom označeným ako „Reklamácia vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu č. ... za rok 2021“ zo dňa 14.05.2022 (predmetná reklamácia bola účastníkom konania prijatá dňa 15.06.2022; doklad „Reklamácia vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu č. ... za rok 2021“ zo dňa 14.05.2022 tvorí prílohu č. 10 k Záznamu z vykonanej kontroly zo dňa 15.03.2023), zameranú na nedostatky služby *Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu (Hlavné vyúčtovanie za obdobie 01.01.2021 - 31.12.2021* (uvedený doklad tvorí prílohu č. 4 k Záznamu z vykonanej kontroly zo dňa 15.03.2023) najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **500,- €**, (slovom: päťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00170123.

Odôvodnenie

Prostredníctvom výzvy zo dňa 01.02.2023 vykonal inšpektor Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu spoločnosti Bytový podnik Dúbravka, spol. s r.o., Drobného 27, 841 01 Bratislava, IČO: 35 828 994 (ďalej aj „účastník konania“), zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. Ing. V., evidovaného pod č. E 773/2022. Na základe výzvy zo dňa 01.02.2023 účastník konania predložil orgánu dozoru doklady potrebné k došetreniu predmetného podnetu dňa 10.02.2023. Následne dňa 15.03.2023 vykonal inšpektor Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v sídle spoločnosti Bytový podnik Dúbravka, spol. s r.o., Drobného 27, 841 01 Bratislava, IČO: 35 828 994. Výsledok z vykonanej kontroly je popísaný v Zázname z vykonanej kontroly zo dňa 15.03.2023.

Pri výkone kontroly bolo na základe predložených dokladov zistené, že účastník konania ako správca bytového domu na ulici Batkova 5, 7 v Bratislave (Zmluva o výkone správy č. 1/2008 zo dňa 01.07.2008 tvorí prílohu č. 1 k Záznamu z vykonanej kontroly zo dňa 15.03.2023) nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. V., uplatnenú listom označeným ako „Reklamácia vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu č. ... za rok 2021“ zo dňa 14.05.2022 (predmetná reklamácia bola účastníkom konania prijatá dňa 15.06.2022; doklad „Reklamácia vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu č. ... za rok 2021“ zo dňa 14.05.2022 tvorí prílohu č. 10 k Záznamu z vykonanej kontroly zo dňa 15.03.2023), zameranú na nedostatky služby *Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu (Hlavné vyúčtovanie za obdobie 01.01.2021 - 31.12.2021* (uvedený doklad tvorí prílohu č. 4 k Záznamu z vykonanej kontroly zo dňa 15.03.2023) najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 09.08.2023 zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej len „oznámenie“) do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 10.08.2023.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania vyjadril listom označeným ako „Vyjadrenie účastníka konania“ zo dňa 11.08.2023 (ďalej len „vyjadrenie“; predmetné vyjadrenie zaslané účastníkom konania prostredníctvom pošty bolo orgánu dozoru doručené dňa 15.08.2023), v ktorom účastník konania k oznámeniu o začatí správneho konania uviedol, že Bytový podnik Dúbravka, spol. s r.o. (ďalej aj „účastník konania“), týmto na základe oznámenia správneho orgánu o začatí správneho konania vo veci uloženia pokuty podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. uvádza nasledovné: účastník konania uvádza, že si je povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa

a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, plne vedomý a z dôvodu ešte pretrvávajúceho mimoriadneho stavu v krajine, mohli nejaké povinnosti prehliadnúť. Účastník konania dodáva, že spotrebiteľovi Ing. V. bola reklamácia vysvetlená technikom ústne a tým to zamestnanec považoval za vyriešené, čo mu ústne aj potvrdil spotrebiteľ Ing. V.. Jeho sťažnosť na nedostatky vo Vyúčtovaní nákladov spojených s užívaním bytu za obdobie 01.01.2021 – 31.12.2021 nebola kontrolou potvrdená. Účastník konania v tejto súvislosti dodáva, že všetkým svojim zamestnancom pripomenul a prijal opatrenie na správne vybavovanie reklamácií podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Na základe uvedeného si dovoľuje účastník konania požiadať, aby správny orgán v ďalšom konaní zohľadnil v zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov skutočnosť, že účastník konania v minulosti ešte nikdy neporušil § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Vo vysvetlivke k Záznamu z vykonanej kontroly zo dňa 15.03.2023 pri kontrole prítomný p. Mgr. O. (konateľ účastníka konania) zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah Záznamu z vykonanej kontroly berie na vedomie.

K vyjadreniu účastníka konania správny orgán uvádza, že vykonanou kontrolou bolo preukázateľne zistené, že účastník konania ako správca bytového domu na ulici Batkova 5, 7 v Bratislave nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. V. uplatnenú listom označeným ako „Reklamácia vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu č. ... za rok 2021“ zo dňa 14.05.2022 (predmetná reklamácia bola účastníkom konania prijatá dňa 15.06.2022; doklad „Reklamácia vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu č. ... za rok 2021“ zo dňa 14.05.2022 tvorí prílohu č. 10 k Záznamu z vykonanej kontroly zo dňa 15.03.2023), zameranú na nedostatky služby *Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu (Hlavné vyúčtovanie za obdobie 01.01.2021 - 31.12.2021 najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia*, nakoľko účastník konania pri výkone kontroly nepredložil žiadny právne relevantný doklad preukazujúci vybavenie predmetnej reklamácie v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Ku tvrdeniu účastníka konania, že spotrebiteľovi Ing. V. bola reklamácia vysvetlená technikom ústne a tým to zamestnanec považoval za vyriešené, orgán dozoru uvádza, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci – správca bytového domu vie preukázať, že reklamačné konanie bolo ukončené. Nepostačuje, ak je reklamácia vybavená ústne, nakoľko z ustanovenia § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa vyplýva, že predávajúci má povinnosť vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Orgán dozoru zdôrazňuje, že z podkladov predložených orgánu dozoru v rámci výkonu kontroly jednoznačne vyplýva, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v súlade s požiadavkami zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a skutočnosť, že zamestnanec účastníka konania ústne rokoval so spotrebiteľom o dotknutej reklámii, nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Orgán dozoru si pre úplnosť dovoľuje uviesť, že porušenie povinnosti uvedenej vo výrokovej časti tohto rozhodnutia účastník konania v konečnom dôsledku sám potvrdil vo vyjadrení, v ktorom okrem iného uviedol, že si je povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, plne vedomý a z dôvodu ešte pretrvávajúceho mimoriadneho stavu v krajine, mohli nejaké povinnosti prehliadnúť. Pre úplnosť orgán dozoru konštatuje, že subjektívna stránka spočívajúca v zavinení (či už úmyselnom alebo nedbanlivostnom), ako i skutočnosti

vzťahujúce sa k subjektívnej stránke správneho deliktu (zámer, cieľ, motív a pod.) sú z hľadiska vyvodenia administratívnoprávnej zodpovednosti za konanie uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu. Dôvod, pre ktorý došlo k pochybeniu účastníka konania, nie je vzhľadom na zistený protiprávny skutkový stav relevantný. Účastník konania je profesionálom v danej oblasti a z uvedeného dôvodu je od neho potrebné očakávať, že svoju činnosť bude vykonávať v súlade s odbornou starostlivosťou a príslušnými právnymi predpismi. Ku tvrdeniu účastníka konania, že všetkým svojim zamestnancom pripomenul a prijal opatrenie na správne vybavovanie reklamácií podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa orgán dozoru uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákon 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. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly.

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

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole, z vyjadrenia a z predložených dokladov.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania, resp. nemá zjednanú nápravu reklamovanej vady, pričom nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady služby. Uvedeným konaním bolo dotknuté aj právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Podľa právneho názoru orgánu dozoru sa v danom prípade nejednalo o menej závažné porušenie povinnosti, preto s prihliadnutím na charakter zisteného nedostatku nebol aplikovaný postup v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Taktiež je potrebné podotknúť, že ustanovenie § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ponecháva v diskrečnej právomoci orgánu dozoru ako príslušného správneho orgánu rozhodnúť o jeho aplikovaní na ten ktorý prípad.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **D/0145/01/2022**

dátum: **31.10.2023**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný dozorný orgán v zmysle § 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 neskorších predpisov, v nadväznosti na § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **LYNX Group s. r. o.**, Opáľová 8, 851 10 Bratislava - mestská časť Jarovce, IČO: 45 715 858,

kontrola vykonaná dňa 25.10.2022 v prevádzkarni Miracle Studio, Zuzany Chalupovej 5, Bratislava

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o postupoch vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov** – keď posúdením obsahu internetovej stránky www.studiomiracle.sk, ktorá je zadokumentovaná v inšpekčnom zázname zo dňa 25.10.2022, bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, keď v informáciách obsiahnutých na internetovej stránke www.studiomiracle.sk sa nenachádzali žiadne informácie ohľadom uplatňovania a vybavovania reklamácií (§ 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa), ani o postupoch uplatňovania a vybavovania sťažností a podnetov spotrebiteľov, čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. g)** 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 neskorších predpisov,
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy** - keď posúdením obsahu internetovej stránky www.studiomiracle.sk, ktorá je zadokumentovaná v inšpekčnom zázname zo dňa 25.10.2022, bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci na internetovej stránke www.studiomiracle.sk pred uzavretím

zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; a taktiež neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 cit. zákona, čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,

- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy - keď posúdením obsahu internetovej stránky www.studiomiracle.sk, ktorá je zadokumentovaná v inšpekčnom zázname zo dňa 25.10.2022, bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci na internetovej stránke www.studiomiracle.sk pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámil spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. k) 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 neskorších predpisov,**
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady služby podľa všeobecného predpisu - keď posúdením obsahu internetovej stránky www.studiomiracle.sk, ktorá je zadokumentovaná v inšpekčnom zázname zo dňa 25.10.2022 bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci na internetovej stránke www.studiomiracle.sk pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámil spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady služby podľa všeobecného predpisu, čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. l) 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 neskorších predpisov,**
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu - keď posúdením obsahu internetovej stránky www.studiomiracle.sk, ktorá je zadokumentovaná v inšpekčnom zázname zo dňa 25.10.2022 bolo zistené, že účastník konania na internetovej stránke www.studiomiracle.sk pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámil spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu**

prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov); zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov (Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online)), prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.,

- **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** – pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. Z. (z.), ktorá odstúpila od zmluvy (objednávka zo dňa 20.05.2021 na službu: Fyzio diagnostika dňa 02.06.2021 o 11:55 hod., v hodnote 39,00 €, objednanú prostredníctvom internetovej stránky www.studiomiracle.sk (potvrdenie objednávky bolo spotrebiteľke zaslané z e-mailovej adresy a.) a následne uhradenú na účet predávajúceho v zmysle pokynov uvedených v e-maile zo dňa 20.05.2021, odoslaného z e-mailovej adresy a.) prostredníctvom e-mailu zo dňa 01.06.2021, 16:52 zaslaného z e-mailovej adresy z. na e-mailovú adresu a., všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, nakoľko účastník konania vrátil spotrebiteľke finančnú čiastku vo výške 39,00 € až dňa 15.07.2021 (a to bezhotovostným prevodom na účet: IBAN), čím došlo k porušeniu § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

podľa § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov pokutu vo výške **900,-€**, (slovom: deväťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01450122.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 25.10.2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dohľadu“) kontrolu v prevádzkarni Miracle Studio, Zuzany Chalupovej 5, Bratislava, ktorú prevádzkuje spoločnosť LYNX Group s. r. o., Opálová 8, 851 10 Bratislava - mestská časť Jarovce, IČO: 45 715 858 (ďalej len „účastník konania“) zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Z. (z.), evidovaného pod č. 558/2021 a za účelom preverenia dodržiavania ustanovení 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 neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“) a preverenia dodržiavania ustanovení 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 „zákon č. 250/2007 Z. z.“). Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 25.10.2022.

Administratívnou kontrolou internetovej stránky www.studiomiracle.sk, prostredníctvom ktorej účastník konania ponúka služby v oblasti fyzioterapie, a prostredníctvom ktorej je možné si tieto služby u účastníka konania objednať, bola dňa 25.10.2022 vyhotovená fotodokumentácia internetovej stránky www.studiomiracle.sk, ktorá je zadokumentovaná v inšpekčnom zázname zo dňa 25.10.2022.

Pri výkone kontroly bolo posúdením obsahu internetovej stránky www.studiomiracle.sk, ktorá je zadokumentovaná v inšpekčnom zázname zo dňa 25.10.2022 zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, keď v informáciách obsiahnutých na internetovej stránke www.studiomiracle.sk sa nenachádzali žiadne informácie ohľadom uplatňovania a vybavovania reklamácií (§ 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa), ani o postupoch uplatňovania a vybavovania sťažností a podnetov spotrebiteľov.

Pri výkone kontroly bolo ďalej posúdením obsahu internetovej stránky www.studiomiracle.sk, ktorá je zadokumentovaná v inšpekčnom zázname zo dňa 25.10.2022, zistené, že účastník konania ako predávajúci na internetovej stránke www.studiomiracle.sk pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; a taktiež neposkytla spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 cit. zákona.

Pri výkone kontroly bolo ďalej posúdením obsahu internetovej stránky www.studiomiracle.sk, ktorá je zadokumentovaná v inšpekčnom zázname zo dňa 25.10.2022 zistené, že účastník konania ako predávajúci na internetovej stránke www.studiomiracle.sk pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámil spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

Pri výkone kontroly bolo ďalej posúdením obsahu internetovej stránky www.studiomiracle.sk, ktorá je zadokumentovaná v inšpekčnom zázname zo dňa 25.10.2022 zistené, že účastník konania ako predávajúci na internetovej stránke www.studiomiracle.sk pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámil spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady služby podľa všeobecného predpisu.

Pri výkone kontroly bolo posúdením obsahu internetovej stránky www.studiomiracle.sk, ktorá je zadokumentovaná v inšpekčnom zázname zo dňa 25.10.2022 zistené, že účastník konania na internetovej stránke www.studiomiracle.sk pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne neoznámil spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov); zároveň neuviedla na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov (Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013

o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online)), prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľke p. Z. (z.), ktorá odstúpila od zmluvy (objednávka zo dňa 20.05.2021 na službu: Fyzi diagnostika dňa 02.06.2021 o 11:55 hod., v hodnote 39,00 €, objednanú prostredníctvom internetovej stránky www.studiomiracle.sk (potvrdenie objednávky bolo spotrebiteľke zaslané z e-mailovej adresy a.) a následne uhradenú na účet predávajúceho v zmysle pokynov uvedených v e-maile zo dňa 20.05.2021, odoslaného z e-mailovej adresy a.) prostredníctvom e-mailu zo dňa 01.06.2021, 16:52 zaslaného z e-mailovej adresy z. na e-mailovú adresu a., všetky platby, ktoré od nej prijala na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, nakoľko účastník konania vrátil spotrebiteľke finančnú čiastku vo výške 39,00 € až dňa 15.07.2021 (a to bezhotovostným prevodom na účet: IBAN).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. g), § 3 ods. 1 písm. h), § 3 ods. 1 písm. k), § 3 ods. 1 písm. l), § 3 ods. 1 písm. t) a § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona č. 102/2014 Z. z. bolo účastníkovi konania listom zo dňa 07.07.2023 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 26.07.2023.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dohľadu nevyjadril, zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 25.10.2022 pri výkone kontroly prítomná p. Mgr. B. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Dňa 24.10.2022 bol na e-mailovú adresu inšpektora 166 zaslaný e-mail z e-mailovej adresy f. (ďalej len e-mail zo dňa 24.10.2022“) v ktorom sa uvádzalo, že daná sťažnosť pani H. je bezpredmetná, nakoľko po dôkladnom prekontrolovaní platieb účastník konania zistil, že platba jej bola vrátená, resp. jej manželovi a to 15.07.2021. Platil to jej manžel a účastník konania to poslal naspäť na účet ako storno platbu. Pani H. vo svojom e-maile uvádza iný IBAN, čo je absolútne zavádzajúce. Chcela vrátiť platbu na iný účet ako to platil jej manžel. V prílohe e-mailu účastník konania zaslal komunikáciu so spotrebiteľkou, potvrdenie o transakciách (detail pohybu) vo výške 39,00 € na č. účtu SK s dátumom zúčtovania 21.10.2022, potvrdenie o transakcii (detail pohybu) vo výške 39,00 € na č. účtu SK s dátumom zúčtovania 15.07.2021.

Dňa 21.10.2022, 9:21 bol na e-mailovú adresu inšpektora 166 zaslaný e-mail z e-mailovej adresy f. (ďalej len „e-mail zo dňa 21.10.2022, 12:33“), v ktorom sa uvádzalo, že účastník konania zasiela odpoveď pripravenú pre spotrebiteľku p. H. na jeho obhajobu. V predmetnej

odpovedi účastníka konania pani H. poukázal, že na základe podania sťažnosti a podnetu voči jeho službám posielal spotrebiteľke finančné prostriedky späť. Teda presnejšie na účet manžela spotrebiteľky p. M.. Z termínu na diagnostiku sa spotrebiteľka odhlásila na poslednú chvíľu. Sťažovala sa, že účastník konania nemá nikde storno podmienky, no tie prišli automaticky s objednaným termínom z rezervačného systému do mailu. Ďalej účastník konania poukázal na dosiahnuté vzdelanie. A ospravedlnil sa spotrebiteľke za predchádzajúce neragovanie na e-mail a urgenciu v čase júl 2021 z dôvodu čerpania dovolenky mimo SR s rodinou. Poukázal, že platbu bude mať spotrebiteľka v najbližšie dni na účte manžela a požiadal o potvrdenie prijatia platby.

Dňa 21.10.2022, 9:21 bol na e-mailovú adresu inšpektora 166 zaslaný e-mail z e-mailovej adresy f. (ďalej len „e-mail zo dňa 21.10.2022, 9:21“) v ktorom sa uvádzalo, že účastník konania pozeral výpis z účtu a platba nebola klientke vrátená. Na základe výpisu z banky našiel, že platbu posielal jej manžel. Platbu obratom posielal naspäť. Účastník konania sa nebude vyhovárať, keďže je to takmer rok a pol dozadu a on má každý týždeň 10tky klientiek, nevie vôbec čo sa stalo. Ale táto pani písala už od roku 2020, že chce k nemu prísť, aké ma na účastníka konania odporúčania, má od nej niekoľko správ na instagrame a zrušila sa na poslednú chvíľu. Účastník konania asi na ňu zabudol. Maminy sú vďačné, keď majú termín a môže im pomôcť. A on si rád nájde na každú čas. Nepotrebuje sa na nikom obohacovať. V prílohách e-mailu zo dňa 21.10.2022, 9:21 účastník konania zaslal komunikáciu so spotrebiteľkou na instagrame, výpis z vrátenia platby – t.j. potvrdenie o transakcii (detail pohybu) vo výške 39,00 € na č. účtu SK s dátumom zúčtovania 21.10.2022, podmienky, ktoré dostala pani H. pri objednaní sa na termín na e-mailovú adresu z..

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dohľadu, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

Ku skutočnostiam uvádzaným v e-maile zo dňa 21.10.2022, 12:33, v e-maile zo dňa 21.10.2022, 9:21 a v e-maile zo dňa 24.10.2022 orgán dohľadu uvádza, že predmetné skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav. V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. 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; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. Orgán dohľadu poukazuje, že v predmetnom prípade spotrebiteľka odstúpila od zmluvy prostredníctvom e-mailu zo dňa 01.06.2021, pričom účastník konania vrátil spotrebiteľke finančnú čiastku vo výške 39,00 € až dňa 15.07.2021 (a to bezhotovostným prevodom na účet: IBAN). Zo strany účastníka konania ako predávajúceho tak lehota na vrátenie platieb, ktoré prijal od spotrebiteľky v súvislosti so zmluvou, nebola dodržaná a zo strany účastníka konania došlo k omeškaniu.

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

g) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,

- h) informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3,
- k) informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy,
- l) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (t.j § 622 a 623 Občianskeho zákonníka),
- t) informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

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

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného inšpekčnom zázname zo dňa 25.10.2022, z e-mailu zo dňa 24.10.2022, e-mailu zo dňa 21.10.2022, 9:21, e-mailu zo dňa 21.10.2022, 12:33 a z predložených dokladov.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo 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 neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase vykonaného šetrenia predmetného podnetu. Porušenie povinnosti podľa § 3 ods. 1 písm. g), h), k), l), t) zákona č. 102/2014 Z. z. má orgán dohľadu, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 2 písm. b) sankcionovať pokutou od 200 do 10 000 eur. Porušenie povinnosti podľa § 9 ods. 1 má orgán dohľadu, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) sankcionovať pokutou od 300 do 16 500 eur.

Orgán dozoru ako príslušný správny orgán v tejto súvislosti uvádza, že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Pri absencii výslovnej právnej úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle § 41 ods. 1 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon, podľa ktorého ak súd odsudzuje páchatel'a za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo zbíhajúcich sa trestných činov. Ak sú dolné hranice trestných sadziieb trestov odňatia slobody rôzne, je dolnou hranicou úhrnného trestu najvyššia z nich. V zmysle vyššie uvedeného sa za najprísnejšie postihnutelný správny delikt bude považovať ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Vzhľadom k uvedenému má správny orgán za to, že najprísnejšie postihnutelný správny

deliktom bude v danom prípade konanie, ktorým účastník konania naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu zakotveného v § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., t.j. v danom prípade bola pokuta v súlade s absorpčnou zásadou uložená podľa § 15 ods. 1 písm. a) a ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z.

V zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu pri určení výšky pokuty prihliadol najmä na závažnosť zisteného protiprávneho konania a následky protiprávneho konania. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. V prípade nedodržania zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., dochádza k neoprávnenému zadržaniu finančných prostriedkov spotrebiteľa, ktoré spotrebiteľ vynaložil na zakúpenie služby, a tým aj k zásahu do jeho ekonomických záujmov. So zreteľom na čas trvania protiprávneho konania vo vzťahu k porušeniu povinnosti zakotvenej v § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu prihliadol na skutočnosť, že k odstúpeniu od zmluvy zo strany spotrebiteľky došlo dňa 01.06.2022, pričom k vráteniu finančný prostriedkov došlo až dňa 15.07.2021.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol i k tomu, že v záujme toho, aby spotrebiteľ mal už v čase rozhodovania sa o ponuke služby čo najúplnejšie a neskreslené informácie, zákonodarca v § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ustanovil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, na základe ktorej sa táto zmluva má uzavrieť, informovať spotrebiteľa o skutočnostiach, ktorých taxatívny výpočet je obsiahnutý v predmetnom ustanovení. Neuvedením informácií o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, t.j. informácií o povinnostiach, ktoré účastníkovi konania ako predávajúcemu vyplývajú z príslušných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. dochádza k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa garantovaných právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa, nakoľko v dôsledku absencie uvedených informácií, môže dôjsť k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v rámci reklamačného konania, teda i k sťaženiu vymáhania jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady poskytovaných služieb. Informácie o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach a lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, ktoré na stránke www.studiomiracle.sk absentovali sú jednou z kľúčových informácií, s ktorými by mal mať spotrebiteľ, ešte predtým ako uzavrie zmluvu s predávajúcim, možnosť sa oboznámiť. Taktiež formulár na odstúpenie od zmluvy, predstavuje prostriedok uľahčenia realizácie jedného zo základných práv spotrebiteľa, ktoré mu zákon č. 102/2014 Z. z. priznáva. Jeho neposkytnutie môže mať za následok, že spotrebiteľ nevyužije jedno zo svojich zákonom priznaných práv, a to právo odstúpiť od zmluvy. Neposkytnutie informácie o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, je spôsobilé negatívne ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, nakoľko špeciálne v prípade služieb zákon č. 102/2014 zakotvuje za akých okolností spotrebiteľ právo na odstúpenie od zmluvy stráca (napr. v zmysle § 7 ods. 6 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby). Orgán dozoru prihliadol pri rozhodovaní i na skutočnosť, že spotrebiteľ v dôsledku neuvedenia informácií obsiahnutých v ustanoveniach § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka nemá vedomosť o tom, aké má práva zo zodpovednosti za vady si môže u predávajúceho uplatniť. Neoznámením informácie o možnosti a

podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; a zároveň neuvedením odkazu na platformu alternatívneho riešenia sporov na webovom sídle predávajúceho, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, môže byť spotrebiteľovi neprímerane sťažené, resp. znemožnené obrátiť sa príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, nakoľko priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami o uvedenej možnosti nemusí ani vedieť, resp. nemá vedomosť o podmienkach po splnení ktorých tak môže urobiť.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dohľadu pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dohľadu postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **P/0276/01/2021**

dátum: **30.11.2023**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. d) 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, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **BÝVANIE S NAMI, s. r. o.**, Markušova 1, 902 01 Pezinok,
IČO: 50 443 755,

kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 27.09.2021 a výzvy zo dňa 25.10.2021 a následne dňa 13.02.2023 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,

pre porušenie zákazu používania nekalých obchodných praktík formou klamlivého konania

- v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že v mene účastníka konania sa p. Z. (z údajov uvedených v obchodnom registri vyplýva, že p. Z. bola konateľkou účastníka konania od 04.08.2016 do 04.08.2021) v e-mailovej komunikácii so spotrebiteľkou p. Mgr. D. (konkrétne sa jednalo o e-maily zaslané z e-mailovej adresy z. na e-mailovú adresu d., a to dňa 05.09.2020 o 13:24 hod., dňa 28.09.2020 o 13:52 hod., dňa 30.09.2020 o 16:47 hod., dňa 02.10.2020 o 10:01 hod., dňa 14.09.2020 o 13:37 hod., dňa 14.09.2020 o 13:43 hod., dňa 14.09.2020 o 14:09 hod., dňa 16.09.2020 o 18:04 hod., dňa 16.09.2020 o 18:07 hod., dňa 02.10.2020 o 14:14 hod., dňa 05.10.2020 o 11:37 hod., dňa 07.10.2020 o 18:13 hod., dňa 08.10.2020 o 17:49 hod., dňa 09.10.2020 o 14:47 hod., dňa 12.10.2020 o 11:15 hod., dňa 12.10.2020 o 19:23 hod., dňa 13.10.2020 o 12:47 hod., dňa 13.10.2020 o 21:11 hod., dňa 15.10.2020 o 12:43 hod., dňa 15.10.2020 o 12:46 hod. a dňa 28.10.2020 o 00:02 hod.) prezentovala ako člen Realitnej únie SR, keď v predmetných e-mailoch pri svojom mene uvádzala: „Člen Realitnej Únie SR“. Orgánu dozoru bol zo strany účastníka konania dňa 26.11.2021 doručený list, v ktorom bolo okrem iného uvedené: „Pani Z. teda mala v podpisovom vzore na emaily uvedené, že je členom Realitnej Únie SR, aj keď v tom čase, kedy sme boli v kontakte s pani Z., už nebola členom Realitnej Únie SR, avšak hneď ako ju p. Z. na to upozornila, z podpisového vzoru na emaily si informáciu, že je členom Realitnej Únie SR vymazala.“ Na základe vyššie uvedených skutočností bola Realitnej únii SR zaslaná dňa 15.12.2022 žiadosť o poskytnutie informácie, či účastník konania, resp. p. Z., je/bola členom Realitnej únie a ak áno, v akom časovom období (list označený ako „Žiadosť o poskytnutie informácie“ zo dňa 15.12.2022). Orgánu dozoru bol zo strany Realitnej únie SR dňa 21.12.2022 do aktivovanej elektronickej schránky doručený list označený ako „Odpoveď k žiadosti o poskytnutie informácie“ zo dňa 21.12.2022, v ktorom bolo okrem iného uvedené: „Osoba, ku ktorej Vaša žiadosť smeruje – p. Z. bola členom Realitnej únie Slovenskej republiky v období rokov 2015 – 2018 (členstvo v Realitnej únii Slovenskej

republiky je založené na ročnej báze).“ Z vyššie uvedeného je teda zrejmé, že p. Z. (konateľka účastníka konania od 04.08.2016 do 04.08.2021) sa v e-mailovej komunikácii so spotrebiteľkou p. Mgr. D. (predmetné e-maily uvedené vyššie) prezentovala ako člen Realitnej únie SR, pričom z listu označeného ako „Odpoveď k žiadosti o poskytnutie informácie“ zo dňa 21.12.2022, ktorý bol orgánu dozoru zo strany Realitnej únie SR doručený dňa 21.12.2022 je zrejmé, že p. Z. bola členom Realitnej únie SR v období rokov 2015 – 2018, teda p. Z. už nebola členom Realitnej únie SR v čase, kedy boli spotrebiteľke p. Mgr. D. zaslané vyššie uvedené e-maily. Predávajúci tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o členstve p. Z. (konateľky účastníka konania od 04.08.2016 do 04.08.2021) v organizácii Realitná únia SR, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky. Vyššie uvedeným konaním tak došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k osobe predávajúceho (jeho členstvu v organizácii), t.j. nerešpektovaniu zákazu používať nekalé obchodné praktiky, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. f) 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,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov pokutu vo výške **500,- €**, (slovom: päťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02760121.

O d ô v o d n e n i e

Prostredníctvom výzvy zo dňa 27.09.2021 a výzvy zo dňa 25.10.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej aj „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu spoločnosti BÝVANIE S NAMI, s. r. o., Markušova 1, 902 01 Pezinok, IČO: 50 443 755 (ďalej len „účastník konania“), zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Mgr. D., evidovaného pod č. 1328/2020 a na preverenie dodržiavania ustanovení 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 „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Na základe predmetných výziev bol orgánu dozoru zo strany účastníka konania dňa 26.11.2021 doručený (prostredníctvom pošty) list označený ako „Predmet podnetu č. 1328/2020“ zo dňa 23.11.2021 spolu s dokladmi. Orgán dozoru na základe predložených dokladov zaslal dňa 15.12.2022 združeniu REALITNÁ ÚNIA SLOVENSKEJ REPUBLIKY, Májkova 3, 81107 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 42361389 (ďalej aj „Realitná únia SR“) list označený ako „Žiadosť o poskytnutie informácie“ zo dňa 15.12.2022. Dňa 21.12.2022 bol zo strany Realitnej únie SR do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dozoru doručený list označený ako „Odpoveď k žiadosti o poskytnutie informácie“ zo dňa 21.12.2022. Výsledok z vykonanej kontroly je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 13.02.2023, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 23.02.2023.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že v mene účastníka konania sa p. Z. (z údajov uvedených v obchodnom registri vyplýva, že p. Z. bola

konateľkou účastníka konania od 04.08.2016 do 04.08.2021) v e-mailovej komunikácii so spotrebiteľkou p. Mgr. D. (konkrétne sa jednalo o e-maily zaslané z e-mailovej adresy z. na e-mailovú adresu d., a to dňa 05.09.2020 o 13:24 hod., dňa 28.09.2020 o 13:52 hod., dňa 30.09.2020 o 16:47 hod., dňa 02.10.2020 o 10:01 hod., dňa 14.09.2020 o 13:37 hod., dňa 14.09.2020 o 13:43 hod., dňa 14.09.2020 o 14:09 hod., dňa 16.09.2020 o 18:04 hod., dňa 16.09.2020 o 18:07 hod., dňa 02.10.2020 o 14:14 hod., dňa 05.10.2020 o 11:37 hod., dňa 07.10.2020 o 18:13 hod., dňa 08.10.2020 o 17:49 hod., dňa 09.10.2020 o 14:47 hod., dňa 12.10.2020 o 11:15 hod., dňa 12.10.2020 o 19:23 hod., dňa 13.10.2020 o 12:47 hod., dňa 13.10.2020 o 21:11 hod., dňa 15.10.2020 o 12:43 hod., dňa 15.10.2020 o 12:46 hod. a dňa 28.10.2020 o 00:02 hod.) prezentovala ako člen Realitnej únie SR, keď v predmetných e-mailoch pri svojom mene uvádzala: „Člen Realitnej Únie SR“. Orgánu dozoru bol zo strany účastníka konania dňa 26.11.2021 doručený list, v ktorom bolo okrem iného uvedené: „Pani Z. teda mala v podpisovom vzore na emaily uvedené, že je členom Realitnej Únie SR, aj keď v tom čase, kedy sme boli v kontakte s pani Z., už nebola členom Realitnej Únie SR, avšak hneď ako ju p. Z. na to upozornila, z podpisového vzoru na emaily si informáciu, že je členom Realitnej Únie SR vymazala.“ Na základe vyššie uvedených skutočností bola Realitnej únii SR zaslaná dňa 15.12.2022 žiadosť o poskytnutie informácie, či účastník konania, resp. p. Z., je/bola členom Realitnej únie a ak áno, v akom časovom období (list označený ako „Žiadosť o poskytnutie informácie“ zo dňa 15.12.2022). Orgánu dozoru bol zo strany Realitnej únie SR dňa 21.12.2022 do aktivovanej elektronickej schránky doručený list označený ako „Odpoveď k žiadosti o poskytnutie informácie“ zo dňa 21.12.2022, v ktorom bolo okrem iného uvedené: „Osoba, ku ktorej Vaša žiadosť smeruje – p. Z. bola členom Realitnej únie Slovenskej republiky v období rokov 2015 – 2018 (členstvo v Realitnej únii Slovenskej republiky je založené na ročnej báze).“ Z vyššie uvedeného je teda zrejmé, že p. Z. (konateľka účastníka konania od 04.08.2016 do 04.08.2021) sa v e-mailovej komunikácii so spotrebiteľkou p. Mgr. D. (predmetné e-maily uvedené vyššie) prezentovala ako člen Realitnej únie SR, pričom z listu označeného ako „Odpoveď k žiadosti o poskytnutie informácie“ zo dňa 21.12.2022, ktorý bol orgánu dozoru zo strany Realitnej únie SR doručený dňa 21.12.2022 je zrejmé, že p. Z. bola členom Realitnej únie SR v období rokov 2015 – 2018, teda p. Z. už nebola členom Realitnej únie SR v čase, kedy boli spotrebiteľke p. Mgr. D. zaslané vyššie uvedené e-maily. Predávajúci tak v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o členstve p. Z. (konateľky účastníka konania od 04.08.2016 do 04.08.2021) v organizácii Realitná únia SR, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky. Vyššie uvedeným konaním tak došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k osobe predávajúceho (jeho členstvu v organizácii), t.j. nerešpektovaniu zákazu používať nekalé obchodné praktiky.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. f) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 16.06.2023 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 16.06.2023.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním

rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril a zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Dňa 22.11.2021 bol orgánu dozoru z e-mailovej adresy g. zaslaný e-mail, v ktorom účastník konania uviedol, že žiaľ nemali prístup k elektronickej schránke, až teraz si všimli poštu orgánu dozoru, zajtra kontaktuje účtovníka a prepošle orgánu dozoru rezervačnú zmluvu a požadované dokumenty a vysvetlenie k celej situácii.

Dňa 26.11.2021 bol orgánu dozoru zo strany účastníka konania prostredníctvom pošty doručený list označený ako „Predmet podnetu č. 1328/2020“ zo dňa 23.11.2021, v ktorom účastník konania uviedol, že pani Z. si prostredníctvom ich realitnej kancelárie s názvom BÝVANIE S NAMI chcela kúpiť rodinný dom v obci Šenkvice od p. M., ktorý im tento rodinný dom dal do výhradnej ponuky. Účastník konania ďalej uviedol, že ich realitná kancelária má názov BÝVANIE S NAMI, a ich fakturačné údaje v čase realizácie obchodu s pani Z. boli BÝVANIE S NAMI, s.r.o., so sídlom na ul. Markušova 2300/1, 902 01 Pezinok, Spoločnosť zapísaná na Okresnom súde Bratislava I, pod vložkou číslo 113175/B, IČO: 50 443 755, DIČ: 2120324932, ako aj BÝVANIE S NAMI.sk, s.r.o., so sídlom na ul. Markušova 2300/1, 902 01 Pezinok, spoločnosť zapísaná na Okresnom súde Bratislava I, pod vložkou číslo: 126499/B, IČO: 51 339 153, DIČ: 2120702078. Nakoľko v ich odbore sa neoplatí byť platca DPH, mali dve s.r.o., medzi ktoré si rozdeľovali ich realitné obchody. Vystupovali však pod jedným názvom a to BÝVANIE S NAMI. V oboch s.r.o. v tom čase ako konatelia s.r.o. figurovali G. a Z., t. j. v konečnom dôsledku bolo ich klientovi jedno, či dohodu o rezervácii nehnuteľnosti uzavrujú pod jednou, či druhou s.r.o. Takýto istý systém majú skoro všetky realitné kancelárie, ktoré existujú na realitnom trhu dlhšiu dobu. Pani Z. prejavila záujem o predmetný rodinný dom v obci Šenkvice, pred samotným podpisom dohody o rezervácii nehnuteľnosti s ňou na predmetnom rodinnom dome mali niekoľko osobných stretnutí, kde si dohodli celý postup predaja tejto nehnuteľnosti, vrátane vecných bremien, ktoré sa na predmetnej nehnuteľnosti mali zriadiť. Tým, že pani Z. už vtedy viditeľne váhala, či predmetný dom kúpi, sa niekoľko krát posúval aj podpis dohody o rezervácii nehnuteľnosti. Z toho dôvodu bola uvedená v návrhu dohody o rezervácii nehnuteľnosti BÝVANIE S NAMI, s.r.o., avšak v deň podpisu tejto dohody im v účtovníctve vyhovovala BÝVANIE S NAMI.sk, s.r.o. Iné údaje a ustanovenia v dohode o rezervácii nehnuteľnosti ostali zachované. Pán T. však pani Z. o tomto informoval telefonicky, kedy pani Z. s tým nemala problém. Účastník konania ďalej uviedol, že vráti sa však ešte k začiatku, kedy ešte na osobných stretnutiach pred podpisom dohody o rezervácii nehnuteľnosti pani Z. váhala, či rodinný dom kúpi, nakoľko sa s kúpou nehnuteľnosti ponáhľala, pretože v tom čase pani Z. predávala jej nehnuteľnosť, z ktorej sa musela vystáhnovať a tento rodinný dom jej vyhovoval preto, že pán G. bol ochotný sa z neho rýchlo vystáhnovať. Avšak pani Z. mala vyhlíadaný ešte iný dom, o ktorom sa niekoľko krát vyjadrila, že ten by chcela kúpiť, pretože jej cenovo vyhovuje lepšie. Pani Z. bolo vysvetlené ešte pred podpisom dohody o rezervácii nehnuteľnosti, že ak si rodinný dom zarezervuje spôsobom kedy sa uzavrie dohoda o rezervácii nehnuteľnosti, a nebude mať záujem kúpiť predmetný rodinný dom z dôvodu na jej strane, nebude jej možné rezervačnú zálohu, resp. prvú časť kúpnej ceny vrátiť. Pani Z. sa napokon rozhodla, že podpíše rezervačnú dohodu, zarezervuje si predmetný rodinný dom, pán G. sa začal z rodinného domu sťahovať, pani Z. si na rodinný dom dala zaslať novú sedáciu súpravu, opäť chodila na rodinný dom na viaceré stretnutia, či už s p. G., alebo so znalkyňou, či architektkou, atď. Pán G. sa s ňou dohodol ešte pred podpisom rezervačnej dohody na zozname hnutelných vecí, ktoré v rodinnom dome

ostanú pani Z. v čase predaja, pristúpil jej aj na niektoré, ktoré pôvodne neboli súčasťou predaja. Pani Z. sa páčila aj čierna sedačka, ktorú si pán G. chcel nechať, a po veľmi dlhom prehováraní zo strany pani Z. sa dohodli, že si ju môže pán G. nechať. Počas sťahovania sa ale pán G. rozhodol, že jej tú čiernu sedačku nechá, a zoberie si šedú, ktorú nechcela. Pani Z. to bolo oznámené a nijako zvláštne túto informáciu neriešila, dokonca sa potom ešte raz stretla s pánom G. na rodinnom dome, a ani s ním túto skutočnosť neriešila. Dňa 05.10.2020 zavolała vo večerných hodinách pánovi T. s tým, že pre vecné bremená nemá záujem dom kupovať, pán T. jej vysvetlil, že o vecných bremenách vedela, nie je dôvod, aby z takého dôvodu odstúpila. Pani Z. žiadala vrátenie rezervačného poplatku, avšak to nebol dôvod na vrátenie poplatku. Navyše aj pán G. robil všetko preto, aby pani Z. neostala po predaji jej pôvodnej nehnuteľnosti na ulici, a začal sa sťahovať z predmetného rodinného domu podľa dohody. Pani Z. zmenila rétoriku, že chce odstúpiť pre zámenu sedačiek (ak by pri každom realitnom obchode mali odstupovať strany od kúpy nehnuteľnosti pre zariadenie, asi by sa nič nepredalo, navyše pani Z. pán G. nechal čiernu sedačku, ktorú pôvodne pani Z. veľmi chcela, preto zámena sedačiek bola zo strany pani Z. len výhovorka, prečo rodinný dom nekúpiť). Pani Z. im zaslala ráno 06.10.2020 odstúpenie emailom. Pán T. jej však 05.10.2020 v dobrom úmysle poradil, aby kontaktovala svoju právnu zástupkyňu, ktorú neskôr vymenila za iného právneho zástupcu, pre vypracovanie výpovede, tak aby jej bol rezervačný poplatok, t.j. prvá časť kúpnej ceny vrátená. To sa dá jedine dohodou všetkých strán, ktorá musí byť doručená písomne na adresy strán dohody. A to pani Z. nespravila. Zaslala len jednostranné výpovede, emailom, a tie ktoré zaslala poštou boli poslané a doručené až po termíne dohodnutom v rezervačnej dohode. Účastník konania ďalej uviedol, že ďalej je potrebné spomenúť, že pani Z. v jeden deň podával odstúpenie, a na druhý deň predmetné nehnuteľnosti kupovala, a neskôr opäť podávala výpoveď a opäť nehnuteľnosti kupovala. To znamená, že pani Z. nechcela skutočne predmetný dom kúpiť, jej správanie bolo špekulatívne z dôvodu vrátenia rezervačného poplatku, navyše, keď sa musela čím skôr sťahovať, s najväčšou pravdepodobnosťou mala vyhladnutú inú nehnuteľnosť, ktorú chcela kúpiť. Tým, že pani Z. nepodala platné odstúpenie, t.j. neposlala ho písomne na adresy strán dohody, až do rezervačnej doby, a tým, že menila názory, či rodinný dom kúpi alebo nie, sa pán G. zúčastnil na podpise kúpnej zmluvy a bol mu uhradený podľa dohody o rezervácii nehnuteľnosti poplatok vo výške 2.500,- eur z rezervačnej zálohy. Ďalej účastník konania uviedol, že k cele veci pristupovali viac ako ľudsky, a brali do úvahy to, že spotrebitelia sú dvaja, pani Z., ale aj pán G. A keďže komunikovali s oboma stranami intenzívne, vedeli spozorovať čo je naozaj vo veci a kto má aké úmysly. Pán G. robil od začiatku všetko pre to, aby pani Z. mohla kúpiť predmetný dom, a aby sa mohla aj hneď nasťahovať, tým, že sa začal sťahovať, za sťahovanie zaplatil nemalé peniaze, zatiaľ čo pani Z. vo väčšine času špekulovala a robila všetko pre to, aby rodinný dom nemusela kúpiť.

Spolu s predmetným listom označeným ako „Predmet podnetu č. 1328/2020“ zo dňa 23.11.2021 bol orgánu dozoru zo strany účastníka konania prostredníctvom pošty dňa 26.11.2021 doručený aj list (vyjadrenie ohľadom odstúpenia od zmluvy; ďalej len „list týkajúci sa odstúpenia od zmluvy“), v ktorom bolo uvedené, že pani Z. volala p. T. vo večerných hodinách dňa 05.10.2020, že nemá záujem dom p. G. kúpiť pre vecné bremená, ktoré sa jej nepáčia, aj napriek tomu, že o vecných bremenách vedela, čo konzultovala na viacerých osobných stretnutiach aj s p. T. a p. G. ešte pred samotným podpisom rezervačnej dohody. Ďalej bolo v predmetnom liste uvedené, že pani Z. chcela od p. T., aby jej vrátil prvú časť kúpnej ceny, resp. rezervačnú zálohu, avšak p. T. jej vysvetlil, že nie je možné za takýchto dôvodov p. Z. vrátiť rezervačnú zálohu. Následne sa otočila rétorika p. Z., že odstupuje pre spomínanú zámenu sedačiek, aj keď ešte pri prvotnom dohodnutí chcela od p. G. čiernu sedaciu súpravu, ku ktorej mal citový vzťah. Pán G. v dobrom úmysle jej tento gauč po spomínanej dohode, kde sa dohodli nakoniec pre šedú sedaciu súpravu, rozhodol, že keď ten čierny gauč pani Z. chce, tak jej ho nechá, aj napriek jeho spomienkam. A práve to pani Z. využila proti p. G. Pán T.

poradil pani Z. v dobrom úmysle, aby ak chce odstúpiť od kúpy predmetnej nehnuteľnosti, a chce aby jej bola vrátená prvá časť kúpnej ceny, má osloviť svoju právnu zástupkyňu, a tá jej má vypracovať odstúpenie tak, aby jej mohol byť celý rezervačný poplatok vrátený. To sa dá podľa rezervačnej dohody jedine dohodou všetkých strán dohody. Ďalej bolo uvedené, že je potrebné brať do úvahy, že aj p. G. je spotrebiteľ, a z komunikácie p. Z., kedy raz kupuje nehnuteľnosti, raz podáva odstúpenie, a následne opäť kupuje nehnuteľnosti, pripomienkuje zmluvy, a následne opäť podáva odstúpenie, je viac ako viditeľné, že ide o špekuláciu. Pani Z. sa nechala počuť, že si po uzatvorení rezervačnej dohody našla inú nehnuteľnosť, lacnejšiu, a podľa nich preto robila všetko pre to, aby nemusela nehnuteľnosti kúpiť, čo nie je seriózne jednanie, a zároveň ale nechcela prísť o prvú časť kúpnej ceny.

Dňa 26.11.2021 bol orgánu dozoru zo strany účastníka konania prostredníctvom pošty spolu s predmetnými vyššie uvedenými vyjadreniami (list označený ako „Predmet podnetu č. 1328/2020“ zo dňa 23.11.2021 a list týkajúci sa odstúpenia od zmluvy) doručený aj list (vyjadrenie ohľadom členstva v Realitnej Únii SR; ďalej len „list týkajúci sa členstva v Realitnej Únii SR“), v ktorom bolo uvedené, že ich realitná kancelária BÝVANIE S NAMI, s.r.o. nebola členom Realitnej Únie SR, avšak pani Z., bola členom Realitnej Únie SR, od 17.2.2015. Členstvo bolo riadne zaplatené dlhšie obdobie, za ktoré mala pani Z. prístup do intranetu Realitnej Únie SR. Členstvo bolo neskôr zrušené, nakoľko pani Z. nepotrebovala časom používať intranet Realitnej Únie SR. Pani Z. teda mala v podpisovom vzore na emaily uvedené, že je členom Realitnej Únie SR, aj keď v tom čase, kedy boli v kontakte s pani Z., už nebola členom Realitnej Únie SR, avšak hneď ako ju p. Z. na to upozornila, z podpisového vzoru na emaily si informáciu, že je členom Realitnej Únie SR vymazala. Pani Z. sa v období, kedy už nebola členom Realitnej Únie SR nijakým spôsobom neprezentovala, že je členom Realitnej Únie SR pred nikým, dokonca ani pred pani Z. osobne. Bola to len nepozornosť, že si informáciu o členstve z podpisového vzoru v emaily nevymazala. Ak sa pani Z. informovala v Realitnej Únii SR, či realitná kancelária BÝVANIE S NAMI, s.r.o. je členom Realitnej únie SR, je správne, že ich ako kanceláriu Realitná únia SR nevedla v evidencii jej členov.

Spolu s predmetnými vyššie uvedenými vyjadreniami boli orgánu dozoru zaslané aj nasledovné doklady: print screen komunikácie; e-mailová komunikácia; licencia č. 290115 s dátumom vydania 17.02.2015; kúpna zmluva zo dňa 16.10.2020 podpísaná p. M.; list označený ako „Odstúpenie od Dohody o rezervácii nehnuteľnosti a vrátenie rezervačného poplatku“ zo dňa 06.10.2020; list označený ako „Odstúpenie od Dohody o rezervácii nehnuteľnosti“ zo dňa 15.10.2020; list označený ako „Odstúpenie od Dohody o rezervácii nehnuteľnosti“ zo dňa 29.10.2020; list označený ako „Vyjadrenie“ zo dňa 26.11.2020; list označený ako „Paušálna náhrada výdavkov“ zo dňa 28.10.2020; list označený ako „Vyjadrenie“ zo dňa 03.12.2020; list označený ako „Paušálna náhrada výdavkov a odstúpenie od Dohody“ zo dňa 10.11.2020; Dohoda o rezervácii nehnuteľnosti a úprave práv a povinností spojených s budúcim prevodom vlastníctva k nehnuteľnosti zo dňa 16.09.2020; príjmový pokladničný doklad č. 20HP s dátumom vyhotovenia 16.09.2020 a príjmový pokladničný doklad číslo záloha zo dňa 16.09.2020; Dohoda o rezervácii nehnuteľnosti a úprave práv a povinností spojených s budúcim prevodom vlastníctva k nehnuteľnosti zo dňa 16.09.2020 uzatvorená medzi p. M. (budúci predávajúci) a p. D. (budúci kupujúci č. 1) a p. P. (budúci kupujúci č. 2) a BÝVANIE S NAMI.sk, s.r.o. (sprostredkovateľ); doklad „Ostatný záväzok č. 2019“ s dátumom vyhotovenia 26.10.2020 a výpis z internetbankingu.

Dňa 21.12.2022 bol zo strany Realitnej únie SR do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dozoru doručený list označený ako „Odpoveď k žiadosti o poskytnutie informácie“ zo dňa 21.12.2022, v ktorom bolo uvedené, že Realitná únia Slovenskej republiky je dobrovoľným a nezávislým občianskym združením, ktorého členom sa môžu stať osoby pôsobiace najmä na

realitnom trhu. Členom Realitnej únie Slovenskej republiky sa môžu stať fyzické osoby, ktoré sa môžu navonok prezentovať aj svojou príslušnosťou ku konkrétnej realitnej kancelárii. Ďalej bolo uvedené, že osoba, ku ktorej žiadosť orgánu dozoru smeruje – p. Z. bola členom Realitnej únie Slovenskej republiky v období rokov 2015 – 2018 (členstvo v Realitnej únii Slovenskej republiky je založené na ročnej báze).

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

Ku skutočnostiam uvádzaným v liste označenom ako „Predmet podnetu č. 1328/2020“ zo dňa 23.11.2021 a v liste týkajúcom sa odstúpenia od zmluvy, orgán dozoru uvádza, že predmetné skutočnosti nie sú právne relevantné vo vzťahu k vytykáanému nedostatku (účastník konania je sankcionovaný pre porušenie § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorého sa dopustil konaním opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia) a z uvedeného dôvodu nemajú vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu. Z uvedeného dôvodu sa nimi orgán dozoru v rámci predmetného správneho konania bližšie nevysporiadaval.

Ku skutočnostiam uvádzaným v liste týkajúcom sa členstva v Realitnej únii SR, orgán dozoru uvádza, že predmetné skutočnosti nezabávajú účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav. Konaním účastníka konania opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. f) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov, keď účastník konania ako predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o členstve p. Z. (konateľky účastníka konania od 04.08.2016 do 04.08.2021) v organizácii Realitná únia SR, ktorá bola spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky. Účastník konania žiadnym právne relevantným spôsobom nespochybnil zistený skutkový stav, pričom v liste týkajúcom sa členstva v Realitnej únii SR, ktorý bol zo strany účastníka konania doručený orgánu dozoru dňa 26.11.2021 bolo okrem iného uvedené: *„Pani Z. teda mala v podpisovom vzore na emaily uvedené, že je členom Realitnej Únie SR, aj keď v tom čase, kedy sme boli v kontakte s pani Z., už nebola členom Realitnej Únie SR, avšak hneď ako ju p. Z. na to upozornila, z podpisového vzoru na emaily si informáciu, že je členom Realitnej Únie SR vymazala.“* K uvedenej skutočnosti, že hneď ako ju p. Z. na to upozornila, z podpisového vzoru na emaily si informáciu, že je členom Realitnej Únie SR vymazala, orgán dozoru uvádza, že predmetná skutočnosť nie je právne relevantná vo vzťahu k vytykáanému nedostatku a nezabavuje účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav, nakoľko z predložených dokladov bolo preukázateľne zistené, že konaním účastníka konania došlo k porušeniu zákazu používania nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého konania, tak ako je špecifikované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. K tvrdeniu uvedenom v predmetnom liste, že pani Z. sa v období, kedy už nebola členom Realitnej Únie SR nijakým spôsobom neprezentovala, že je členom Realitnej Únie SR pred nikým, dokonca ani pred pani Z. osobne, orgán dozoru uvádza, že z predložených dokladov je zrejmé, že v mene účastníka konania sa p. Z. (konateľka účastníka konania od 04.08.2016 do 04.08.2021) v e-mailovej komunikácii so spotrebiteľkou p. Mgr. D. (konkrétne sa jednalo o e-maily zaslané z e-mailovej adresy z. na e-mailovú adresu d., a to dňa 05.09.2020 o 13:24 hod., dňa 28.09.2020 o 13:52 hod., dňa 30.09.2020 o 16:47 hod., dňa 02.10.2020 o 10:01 hod., dňa 14.09.2020 o 13:37 hod., dňa 14.09.2020 o 13:43 hod., dňa 14.09.2020 o 14:09 hod., dňa 16.09.2020 o 18:04 hod., dňa 16.09.2020 o 18:07 hod., dňa 02.10.2020 o 14:14 hod., dňa 05.10.2020 o 11:37 hod., dňa 07.10.2020 o 18:13 hod., dňa 08.10.2020

o 17:49 hod., dňa 09.10.2020 o 14:47 hod., dňa 12.10.2020 o 11:15 hod., dňa 12.10.2020 o 19:23 hod., dňa 13.10.2020 o 12:47 hod., dňa 13.10.2020 o 21:11 hod., dňa 15.10.2020 o 12:43 hod., dňa 15.10.2020 o 12:46 hod. a dňa 28.10.2020 o 00:02 hod.) prezentovala ako člen Realitnej únie SR, pričom z listu označeného ako „Odpoveď k žiadosti o poskytnutie informácie“ zo dňa 21.12.2022, ktorý bol orgánu dozoru zo strany Realitnej únie SR doručený dňa 21.12.2022 je zrejmé, že p. Z. bola členom Realitnej únie SR v období rokov 2015 – 2018, teda p. Z. už nebola členom Realitnej únie SR v čase, kedy boli spotrebiteľke p. Mgr. D. zaslané vyššie uvedené e-maily. K tvrdeniu uvedenom v predmetnom liste, že bola to len nepozornosť, že si informáciu o členstve z podpisového vzoru v emaily nevymazala, orgán dozoru uvádza, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku vytýkaného nedostatku spočívajúce v nepozornosti.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Zákonnú definíciu pojmu obchodnej praktiky upravuje § 2 písm. p) zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého sa obchodnou praktikou rozumie 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 § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

V zmysle § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

V zmysle § 8 ods. 1 písm. f) zákona 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 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.

Účastník konania ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa, alebo právnych aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 €.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovvej časti

tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov orgán dozoru vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 13.02.2023, z vyjadrenia účastníka konania (list týkajúci sa členstva v Realitnej Únii SR), z vyjadrenia Realitnej Únie SR (list označený ako „Odpoveď k žiadosti o poskytnutie informácie“ zo dňa 21.12.2022) a z predložených dokladov.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania nekalých obchodných praktík, ktorý účastník konania svojim konaním porušil. Účastník konania ako predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o členstve p. Z. (konateľky účastníka konania od 04.08.2016 do 04.08.2021) v organizácii Realitná únia SR, ktorá bola spôsobilá viesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky. Členstvo v organizácii predstavuje kritérium, ktoré je spôsobilé ovplyvniť rozhodnutie spotrebiteľa o jeho obchodnej transakcii. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany účastníka konania a klamlivým konaním došlo k zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Podľa právneho názoru orgánu dozoru sa v danom prípade nejednalo o menej závažné porušenie povinnosti, preto s prihliadnutím na charakter zisteného nedostatku (porušenie zákazu používania nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého konania tak ako je špecifikované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia) nebol aplikovaný postup v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Taktiež je potrebné podotknúť, že ustanovenie § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ponecháva v diskrečnej právomoci orgánu dozoru ako príslušného správneho orgánu rozhodnúť o jeho aplikovaní na ten ktorý prípad. Pri rozhodovaní o výške uloženej pokuty orgán dozoru však v prospech účastníka konania zohľadnil skutočnosť, že nepravdivá, resp. nesprávna informácia ohľadom členstva p. T. v organizácii Realitná únia SR sa nachádzala iba v podpisovom vzore v e-mailoch, pričom vykonanou kontrolou nebolo zistené, že by táto informácia bola zo strany účastníka konania prezentovaná inou formou (napr. na internetovej stránke predávajúceho a pod.).

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.