

**Slovenská obchodná inšpekcia**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie**  
**so sídlom v Košiciach pre Košický kraj,**  
**Vrátna 3, Košice**

Číslo: P/D/0267/08/23

Dňa: 24.05.2024

## ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. h), ods. 4 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 a podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

### u k l a d á

účastníkovi konania: **Sinaj s.r.o., sídlo: Werferova 6, 040 11 Košice mestská časť Juh, IČO: 54 383 251**, na základe kontroly internetového obchodu <https://zahradnynabytok.org>, vykonanej v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, začatej dňa 24.10.2023, s pokračovaním v dňoch 30.10.2023 a 21.11.2023, ukončenej 07.12.2023,

**pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon č. 250/2007 Z.z.“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu, keď účastník konania v Obchodných podmienkach zverejnených v čase kontroly na internetovej stránke elektronického obchodu <https://zahradnynabytok.org>, uvádzal podmienky, ktorými ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to konkrétne v čl. 2 Objednávka a uzatvorenie kúpnej zmluvy 2.3, uvedením podmienky v znení: “*Kupujúci sa zaväzuje prevziať si objednaný tovar a zaplatiť zaň dojednanú cenu s čím je výslovne oboznámený pred odoslaním objednávky. Súčasťou objednávky je faktúra, ktorá je zasielaná elektronicky na email, faktúra slúži zároveň ako dodací list a daňový doklad. Pokiaľ ste faktúru neobdržali, zákazník je povinný bezodkladne kontaktovať prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ je povinný v čo najkratšom čase zákazníkovi požadované dokumenty odposlať*”, uvedením podmienky v časti 6.2 Postup v prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy – Formulár: Odstúpenie od zmluvy, v znení: „*\* Ak kupujúci už tovar obdržal a prevzal, zašle***

ho späť na našu adresu ( Adresa na odstúpenie od zmluvy Vám bude zaslaná prostredníctvom emailu. Fakturačná adresa neslúži na zasielanie Odstúpení od zmluvy ) a to za nasledujúcich podmienok: tovar musí byť v pôvodnom obale, tovar nesmie javiť známky používania, tovar musí byť nepoškodený, tovar musí byť kompletný (vrátane návodu o spôsobe používania a podobne, pokiaľ boli súčasťou balenia), tovar musí byť uvedený do pôvodného stavu ( ak sa nachádzal v demonte ), tovar musí byť odoslaný bez dobierky.“, v časti 7. Záručné podmienky a reklamačný poriadok, uvedením podmienky v bode 7.3 v znení: „Pri preberaní tovaru od kuriéra je potrebné balík dôkladne skontrolovať, pokiaľ obalový materiál zásielky javí poškodenie je potrebné spísať škodový zápis s kuriérom a problém nám nahlásiť bezodkladne na našej infolinke alebo e-mailom najneskôr do 24-hodín od prebratia tovaru.“

**pre porušenie zákazu podľa § 4 ods.2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z.**, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania v Obchodných podmienkach zverejnených v čase kontroly na internetovej stránke elektronického obchodu <https://zahradnynabytok.org> dojednal v spotrebiteľskej zmluve podmienky zakladajúce výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky, a to konkrétne v časti 3.1 Storno objednávky zo strany kupujúceho, uvedením podmienky v znení: „Kupujúci má právo stornovať objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred jej odoslaním predávajúcim. V prípade stornovania odoslanej objednávky je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu škodu vzniknutú týmto jednaním. Predávajúci si uplatní právo na úhradu škody hlavne v prípade nákupu tovaru “na objednávku”, ktoré bolo nutné na želanie zákazníka zaobstarat’ alebo v prípade, že v súvislosti so zaistením tovaru došlo už k vynaloženiu preukázateľných nákladov.“, v časti 3.2 Storno objednávky zo strany prevádzkovateľa, uvedením podmienky v znení: „Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku alebo jej časť v týchto prípadoch: V prípade objednávky na dobierku, keď objednávku nebolo možné záväzne potvrdiť (chybne uvedené telefónne číslo, nedostupný, neodpovedá na e-mailly atd’). V prípade, že kupujúci si v minulosti neprevzal tovar alebo iným spôsobom porušil obchodné podmienky, Tovar sa už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena dodávateľa tovaru. V prípade, že táto situácia nastane, predávajúci bude okamžite kontaktovať kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že kupujúci zaplatil už časť alebo celú sumu kúpnej ceny, bude mu táto čiastka prevedená späť na jeho účet v lehote 15-tich kalendárnych dní. Tovar nie je skladom. Nastala iná skutočnosť, ktorá bráni dodaniu požadovanému produktu.“, v časti 5. Dodacie podmienky, v bode 5.5., uvedením podmienky v znení: „Prevádzkovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za poškodenie alebo oneskorenie dodávky zavinené doručovateľom. Tovar je potrebné skontrolovať ihneď pri prevzatí. Pri zistení závady je potrebné bezodkladne kontaktovať prevádzkovateľa najneskôr do 24 hodín od prebratia dodávky.“, v časti 6. Odstúpenie od zmluvy, bod 6.3. uvedením podmienky v znení: „Pri splnení všetkých vyššie uvedených podmienok pre vrátenie tovaru Vám peniaze za tovar zašleme bez zbytočného odkladu prevodom na Váš účet a to najneskôr do 14 pracovných dní po fyzickom obdržaní tovaru. Platba bude vrátená až po doručení vráteného tovaru späť na požadovanú adresu. Kupujúcemu budú odoslané všetky úhrady, ktoré uhradil v súvislosti s uhradením zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru kupujúcemu. Pri odstúpení od zmluvy (vrátení tovaru) znáša prepravné náklady kupujúci, nie predajca.“ a uvedením podmienky v časti 8. Zodpovednosť za chyby na stránke [www.zahradnynabytok.org](http://www.zahradnynabytok.org), bod 8.2, v znení: „Prevádzkovateľ môže kedykoľvek bez predchádzajúceho upozornenia zmeniť produkty na svojich stránkach a negarantuje vecnú správnosť ich obsahu.“;

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z.z.**, v zmysle ktorého ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, keď vykonanou kontrolou zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného orgánom dohľadu pod č. 691/2023 bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci reklamáciu výrobku „*kancelárska stolička Pensacola - čierna*“, zakúpeného dňa 01.08.2022 prostredníctvom internetového obchodu [www.zahradnynabytok.org](http://www.zahradnynabytok.org), uplatnenú prostriedkami diaľkovej komunikácie dňa 18.07.2023 ( t.j. do 12 mesiacov od kúpy výrobku) zamietol (e-mail zo dňa 07.08.2023) bez odborného posúdenia;

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z.z.** uviesť v doklade o vybavení reklamácie uplatnenej spotrebiteľom po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúcim zamietnutej, informáciu o tom, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, keď kontrolou zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného orgánom dohľadu pod č. 623/2023 bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci zamietol reklamáciu väd výrobku „*úložný box Ikaria – šedý*“, uplatnenú spotrebiteľom prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie dňa 07.08.2023, t.j. po 12 mesiacoch od kúpy, pričom však v doklade o vybavení reklamácie (e-mail zo dňa 12.08.2023) neuviedol, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie;

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 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 (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z.z.“), v zmysle ktorého 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 o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, keď v čase kontroly účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom internetovej stránky <https://www.zahradnynabytok.org> neposkytol informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy;

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods.1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z.z.**, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku 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 poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka), keď v čase kontroly účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom internetovej stránky <https://www.zahradnynabytok.org> neposkytol spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka);

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods.1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z.z.**, v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku 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 možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň uviesť na svojom webovom

sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď na internetovej stránke <https://www.zahradnynabytok.org> sa v čase kontroly nenachádzala informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov ako ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu;

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

vo výške 900,- eur **slovom** deväťsto eur.

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 02670823.**

### **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 24.10.2023 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj v sídle inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj („Inšpektorát“) začatý výkon kontroly internetového obchodu: <https://zahradnynabytok.org>, prevádzkovaného kontrolovanou osobou - Sinaj s.r.o., Werferova 6, 040 11 Košice, zabezpečením podkladov z internetovej stránky kontrolovaného internetového obchodu a vykonaním objednávky v rámci kontrolného nákupu. Dňa 30.10.2023 a dňa 21.11.2023 boli kontrolovanej osobe zaslané výzvy na doručenie dokladov v súvislosti s prešetrením podnetov evidovaných orgánom dohľadu pod číslom 623/2023 a 691/2023. Kontrola bola vykonaná na diaľku, v sídle Inšpektorátu, kde bola dňa 07.12.2023 ukončená spísaním inšpekčného záznamu, ktorý bol v ten istý deň zaslaný kontrolovanej osobe (ďalej „účastník konania“) do jej elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) (doručenie 23.12.2023).

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov a povinností predávajúceho:

- podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu, keď účastník konania v Obchodných podmienkach zverejnených v čase kontroly na internetovej stránke elektronického obchodu <https://zahradnynabytok.org>, uvádzal podmienky, ktorými ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to konkrétne:

- uvedením podmienky v čl. 2 Objednávka a uzatvorenie kúpnej zmluvy 2.3, v znení: *“Kupujúci sa zaväzuje prevziať si objednaný tovar a zaplatiť zaň dojednanú cenu s čím je výslovne oboznámený pred odoslaním objednávky. Súčasťou objednávky je faktúra, ktorá je zasielaná elektronicky na email, faktúra slúži zároveň ako dodací list a daňový doklad. Pokiaľ ste faktúru neobdržali, zákazník je povinný bezodkladne kontaktovať prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ je povinný v čo najkratšom čase zákazníkovi požadované dokumenty odposlať“*. Uvedenou podmienkou predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. V zmysle § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby a nemožno ukladať spotrebiteľovi povinnosť kontaktovať prevádzkovateľa v prípade, že neobdržal faktúru, pretože je povinnosťou predávajúceho vydať doklad o kúpe výrobku.

- uvedením podmienky v časti 6.2 Postup v prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy – Formulár: Odstúpenie od zmluvy, v znení: „ *\* Ak kupujúci už tovar obdržal a prevzal, zašle ho späť na našu adresu ( Adresa na odstúpenie od zmluvy Vám bude zaslaná prostredníctvom emailu. Fakturačná adresa neslúži na zasielanie Odstúpení od zmluvy ) a to za nasledujúcich podmienok: tovar musí byť v pôvodnom obale, tovar nesmie javiť známky používania, tovar musí byť nepoškodený, tovar musí byť kompletný (vrátane návodu o spôsobe používania a podobne, pokiaľ boli súčasťou balenia), tovar musí byť uvedený do pôvodného stavu (ak sa nachádzal v demonte ), tovar musí byť odoslaný bez dobierky.*“ Touto podmienkou ukladá predávajúci spotrebiteľovi povinnosť pri odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku vrátiť tovar nepoškodený, v pôvodnom obale, bez známk používania bez právneho dôvodu a nad rámec zákona. Túto povinnosť spotrebiteľovi totiž neukladá žiaden právny predpis. Zákon nezakazuje spotrebiteľovi tovar vyskúšať, t.j. rozbaľiť obal výrobku, odskúšať funkcie výrobku, teda použiť ho spôsobom potrebným na zistenie jeho vlastností a funkčností tak, ako v kamennej predajni a následne využiť právo na odstúpenie od zmluvy. V prípade preukázateľne vzniknutej škody na tovare si môže predávajúci uplatniť právo na náhradu škody voči spotrebiteľovi na základe zodpovednosti spotrebiteľa za zníženie hodnoty tovaru. Táto skutočnosť však nemôže obmedziť zákonné právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z.
- uvedením podmienky v časti 7. Záručné podmienky a reklamačný poriadok, v bode 7.3 v znení: „*Pri preberaní tovaru od kuriéra je potrebné balík dôkladne skontrolovať, pokiaľ obalový materiál zásielky javí poškodenie je potrebné spísať škodový zápis s kuriérom a problém nám nahlásiť bezodkladne na našej infolinke alebo e-mailom najneskôr do 24-hodín od prebratia tovaru.*“ Ide o ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko kupujúci v prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí nie je povinný vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia zásielky (škodový zápis). Žiaden právny predpis takúto povinnosť kupujúcemu neukladá, preto ustanovenie upravujúce spísanie škodového zápisu pri preberaní tovaru kupujúcim môže mať len odporúčací charakter. Záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru je povinný vyhotoviť prepravca za prítomnosti a na žiadosť kupujúceho. Rovnako v druhej časti podmienky určením lehoty 24 hodín od prebratia na nahlásenie problému v prípade poškodenia doručovanej zásielky predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z.

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania v Obchodných podmienkach zverejnených v čase kontroly na internetovej stránke elektronického obchodu <https://zahradnynabytok.org> dojednal v spotrebiteľskej zmluve podmienky zakladajúce výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky, a to konkrétne:
- uvedením podmienky v časti 3.1 Storno objednávky zo strany kupujúceho, v znení: „*Kupujúci má právo stornovať objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred jej odoslaním predávajúcim. V prípade stornovania odoslanej objednávky je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu škodu vzniknutú týmto jednaním. Predávajúci si uplatní právo na úhradu škody hlavne v prípade nákupu tovaru “na objednávku”, ktoré bolo nutné na želanie zákazníka zaobstarat’ alebo v prípade, že v súvislosti so zaistením tovaru došlo už k vynaloženiu preukázateľných nákladov.*“ Uvedené podmienky sú neprijateľné, keďže podľa § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z. spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy a podľa § 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. To znamená, že predávajúci nemá nárok požadovať od spotrebiteľa úhradu škody v súvislosti s odstúpením od zmluvy. Podmienky stanovené predávajúcim vnášajú značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa a vylučujú práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy.

- uvedením podmienky v časti 3.2 Storno objednávky zo strany prevádzkovateľa, v znení :  
*„Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku alebo jej časť v týchto prípadoch: V prípade objednávky na dobierku, keď objednávku nebolo možné záväzne potvrdiť (chybné uvedené telefónne číslo, nedostupný, neodpovedá na e-maily atď.). V prípade, že kupujúci si v minulosti neprevzal tovar alebo iným spôsobom porušil obchodné podmienky, Tovar sa už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena dodávateľa tovaru. V prípade, že táto situácia nastane, predávajúci bude okamžite kontaktovať kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že kupujúci zaplatil už časť alebo celú sumu kúpnej ceny, bude mu táto čiastka prevedená späť na jeho účet v lehote 15-tich kalendárnych dní. Tovar nie je skladom. Nastala iná skutočnosť, ktorá bráni dodaniu požadovanému produktu.“* Uvedené podmienky sú neprijateľné vzhľadom na značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Podľa § 4 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z.z. predávajúci je povinný vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú osobitným predpisom. Predávajúci nesmie odmietnuť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach. Z citovaného zákonného ustanovenia vyplýva pre predávajúceho povinnosť vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb ustanovenú osobitným zákonom a zároveň povinnosť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj. Pri predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku ponúka predávajúci výrobky a služby spotrebiteľom zväčša na svojej internetovej stránke. Vychádzajúc z citovanej právnej úpravy predávajúci nesmie odmietnuť spotrebiteľovi predaj výrobkov, ktoré má pripravené na predaj zverejnením ich ponuky. Zakotvením podmienky v Obchodných podmienkach, v zmysle ktorej má predávajúci právo odmietnuť predaj výrobkov v prípade, ak kupujúci v minulosti neprevzal tovar alebo iným spôsobom porušil obchodné podmienky, predávajúci zvyhodňuje svoje postavenie na úkor zákonného práva na kúpu výrobku pripraveného na predaj, ktoré má každý spotrebiteľ. Ďalšia časť podmienky v súvislosti s *výraznou zmenou ceny dodávateľa* je neprijateľná zakladajúca nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Uvedená podmienka vo vzťahu k spotrebiteľovi, ktorý už uskutočnil záväznú objednávku tovaru, je v rozpore s § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z.z., nakoľko predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odseku 2 zákona č. 102/2014 Z.z. alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná celkovú cenu tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady alebo poplatky. Informácia o cene je jednou zo základných informácií, ktorá má byť

spotrebiteľovi v zmysle § 3 ods. 1 písm. e) zákona č. 102/2014 Z.z. poskytnutá, pričom podľa § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z. informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán. Spotrebiteľ má právo na dodanie tovaru v cene uvedenej pri objednávke tovaru, pokiaľ predávajúci potvrdil prijatie objednávky, (t.j. predávajúci akceptoval návrh na uzavretie kúpnej zmluvy), čím došlo k platnému uzatvoreniu kúpnej zmluvy predávajúceho so spotrebiteľom (kupujúcim). Údaj o predajnej cene tovaru patrí medzi jedno z hlavných kritérií, na základe ktorého sa spotrebiteľ rozhoduje o uskutočnení obchodnej transakcie, (t.j. kúpe konkrétneho tovaru v internetovom obchode predávajúceho). Rovnako podmienka uvádzajúca, že v prípade odstúpenia od zmluvy budú spotrebiteľovi vrátené peniaze za tovar v lehote do 15 pracovných dní, predstavuje neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, vzhľadom na to, že predávajúci stanovil dlhšiu lehotu na vrátenie peňazí spotrebiteľovi po jeho odstúpení od zmluvy (15 pracovných dní od vrátenia výrobku) než ako definuje zákon č. 102/2014 Z.z. (14 kalendárnych) dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy).

- uvedením podmienky v časti 5. Dodacie podmienky, v bode 5.5., v znení: *„Prevádzkovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za poškodenie alebo oneskorenie dodávky zavinené doručovateľom. Tovar je potrebné skontrolovať ihneď pri prevzatí. Pri zistení závady je potrebné bezodkladne kontaktovať prevádzkovateľa najneskôr do 24 hodín od prebratia dodávky.“* Uvedenou podmienkou predávajúci vylúčil svoju zodpovednosť za poškodenie zásielky aj napriek tomu, že dopravu zabezpečuje predávajúci. Ide o neprijateľnú podmienku v zmysle § 53 ods. 4 Občianskeho zákonníka. Za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu. Dopravu zabezpečuje predávajúci a preto spotrebiteľ má právo uplatniť reklamáciu poškodenej zásielky u predávajúceho. Druhá časť podmienky bola vyhodnotená ako ukládanie povinnosti bez právneho dôvodu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z., nakoľko v prípade zistenia vady na výrobku je spotrebiteľ oprávnený uplatniť reklamáciu kedykoľvek počas trvania záručnej doby (24 mesiacov).
- uvedením podmienky v časti 6. Odstúpenie od zmluvy, bod 6.3. v znení: *„Pri splnení všetkých vyššie uvedených podmienok pre vrátenie tovaru Vám peniaze za tovar zašleme bez zbytočného odkladu prevodom na Váš účet a to najneskôr do 14 pracovných dní po fyzickom obdržaní tovaru. Platba bude vrátená až po doručení vráteného tovaru späť na požadovanú adresu. Kupujúcemu budú odoslané všetky úhrady, ktoré uhradil v súvislosti s uhradením zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru kupujúcemu. Pri odstúpení od zmluvy (vrátení tovaru) znáša prepravné náklady kupujúci, nie predajca.“* Uvedené podmienky sú neprijateľné a v rozpore s ustanovením § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., 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; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. Podľa § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z.z. predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Podľa § 9 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z. pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 pred tým, ako

mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Podľa § 8 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z.z. sa lehota na odstúpenie od zmluvy považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu v posledný deň lehoty na odstúpenie od zmluvy.

- uvedením podmienky v časti 8. Zodpovednosť za chyby na stránke [www.zahradnynabytok.org](http://www.zahradnynabytok.org), bod 8.2, v znení: „*Prevádzkovateľ môže kedykoľvek bez predchádzajúceho upozornenia zmeniť produkty na svojich stránkach a negarantuje vecnú správnosť ich obsahu.*“ Ide o neprijateľnú podmienku zakladajúcu nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko v zmysle § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavreť na diaľku alebo zmluvy uzavreť mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi okrem iných údajov aj hlavné vlastnosti tovaru v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru. Uvedené údaje o tovare patria medzi hlavné znaky výrobku potrebné pre kvalifikované rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii.

- podľa § 18 ods.6 zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, keď vykonanou kontrolou zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného orgánom dohľadu pod č. 691/2023 bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci reklamáciu výrobku „*kancelárska stolička Pensacola - čierna*“, zakúpeného dňa 01.08.2022 prostredníctvom internetového obchodu [www.zahradnynabytok.org](http://www.zahradnynabytok.org), uplatnenú prostriedkami diaľkovej komunikácie dňa 18.07.2023 ( t.j. do 12 mesiacov od kúpy výrobku) zamietol (e-mail zo dňa 07.08.2023) bez odborného posúdenia;

- podľa § 18 ods.7 zákona č. 250/2007 Z.z. uviesť v doklade o vybavení reklamácie uplatnenej spotrebiteľom po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúcim zamietnutej, informáciu o tom, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, keď kontrolou zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného orgánom dohľadu pod č. 623/2023 bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci zamietol reklamáciu väd výrobku „*úložný box Ikarria – šedý*“, uplatnenú spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 623/2023) prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie dňa 07.08.2023, t.j. po 12 mesiacoch od kúpy, pričom však v doklade o vybavení reklamácie (e-mail zo dňa 12.08.2023) neuviedol, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie;

- podľa § 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 (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z.z.“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavreť na diaľku alebo zmluvy uzavreť mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, keď v čase kontroly účastníka konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavreť na diaľku prostredníctvom



internetovej stránky <https://www.zahradnynabytok.org> neposkytol informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy;

- podľa § 3 ods.1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého 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 poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka), keď v čase kontroly účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom internetovej stránky <https://www.zahradnynabytok.org> neposkytol spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu (§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka);

- podľa § 3 ods.1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého 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 informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň uviesť na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď na internetovej stránke <https://www.zahradnynabytok.org> sa v čase kontroly nenachádzala informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov ako ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákonov, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom zo dňa 18.04.2024, doručovaným účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk).

Podľa § 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 § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o e-Governmente“), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.

Podľa § 32 ods. 2 zákona 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 § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, sa považuje za doručenie dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel. Vzhľadom na márne uplynutie úložnej lehoty bolo oznámenie o začatí správneho konania účastníkovi konania doručené dňa 04.05.2024.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania toto svoje procesné právo nevyužil a k inšpekčnému záznamu z vykonanej kontroly a ani k dôvodom správneho konania uvedeným v oznámení o začatí správneho konania sa v lehote stanovenej správnym orgánom a ani ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

Správnym orgánom po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za kontrolou zistené porušenie zákona účastník konania v plnej miere zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, to znamená osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoby konajúcej v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa, ako aj ďalších právnych predpisov, nad dodržiavaním ktorých vykonáva SOI dohľad. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom 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.

*Podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.*

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

*Podľa § 18 ods.6 zákona č. 250/2007 Z.z. ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.*

*Podľa § 18 ods.7 zákona č. 250/2007 Z.z. ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci*

*bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.*

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

*Podľa § 3 ods.1 písm. l) zákona č. 102/2014 Z.z. je predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu (§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka).*

*Podľa § 3 ods.1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z.z. je predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, 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; predávajúci zároveň uvedie 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) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013), prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.*

Vykonanou kontrolou bolo porušenie zákazov a povinností vyplývajúcich z vyššie citovaných ustanovení zákonov o ochrane spotrebiteľa spoľahlivo preukázané. Z výsledkov kontroly je zrejmé, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nedodrжал zákonom stanovený postup pri vybavovaní reklamácií, navyše v požadovanom rozsahu nezabezpečil poskytnutie základných predzmluvných informácií pre spotrebiteľa v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. Povinnosťou účastníka konania bolo pritom už pri uzatváraní zmluvy so spotrebiteľmi predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nezasahovala do práv spotrebiteľa garantovaných zákonom. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim, je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana, čo však v danom prípade, vzhľadom na kontrolné zistenia zabezpečené nebolo. Zároveň vykonanou kontrolou bolo spoľahlivo preukázané aj porušenie informačnej povinností podľa vyššie citovaného ustanovenia zákona č. 102/2014 Z.z.

Správny orgán uvádza, že kontrola zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého je v danom prípade zrejmé, že zistený skutkový stav nevyhovoval predpísanému stavu. Rozhodujúci je stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinností a zákazov v zmysle vyššie uvedených ustanovení príslušných zákonov na ochranu spotrebiteľa.

Ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. a zákona č. 102/2014 Z.z. sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolností danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti.

Sankcionované správne delikty patria medzi ohrozovacie delikty a teda k porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne k poruchovému následku, stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. Zákon neumožňuje správny orgán prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. K poškodeniu spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom. Správny orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade predmetné zákony na ochranu spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotné zákony pritom neumožňujú ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. Účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti. Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazy podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie zákazov i povinností predávajúceho bolo objektívne preukázané. Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

*V zmysle § 15 ods. 1 písm. b) zákona č. 102/2014 Z.z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 3 ods. 1 zákona.*

*V zmysle § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z.z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. b) pokutu od 200 do 10 000 eur.*

*V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur, za opakované porušenie povinností počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.*

Vzhľadom na skutočnosť, že porušenie povinností účastníkom konania nebolo možné, vzhľadom na ich rozsah, vyhodnotiť ako menej závažné, správny orgán v danom prípade neaplikoval postup podľa § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z.z. a vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Správny orgán uvádza, že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov (napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR č. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok Najvyššieho súdu č. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pre oblasť správneho trestania, ustanovenie upravujúce konkurenciu správnych deliktov obsahuje zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorý v ustanovení § 12 ods. 2 upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatel'a prejedávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnuteľný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najt'ažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené teda bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z.z. prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazov a povinností, spôsob a následky porušenia zákazu a povinností vzhľadom na to, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, nezabezpečil dodržanie zákonných povinností pri vybavovaní reklamácií, keď účastník konania zamietol reklamáciu uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku bez zabezpečenia odborného posúdenia a keď v doklade o vybavení reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku neuviedol, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

Pri zohľadnení uvedených kritérií správny orgán vzal do úvahy skutočnosť, 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 vytvorenie takých podmienok predaja výrobkov, ktoré rešpektujú zákaz ukladania povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu. Účastník konania konal nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním ukladal vo svojich všeobecných obchodných podmienkach spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu vyššie popísaným spôsobom, pričom uvedeným konaním účastníka konania mohlo byť spotrebiteľovi sťažené uplatnenie práv garantovaných právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa.

Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo tiež prihliadnuté na to, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany. Spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne

schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Pri určovaní výšky sankcie správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia zákazov splnený. Používať neprijateľné zmluvné podmienky vo vzťahu k spotrebiteľovi považuje správny orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo poškodiť spotrebiteľa vo forme majetkovej ujmy. Spotrebiteľ v dobrej viere uzaviera zmluvu s predávajúcim, od ktorého očakáva, že vzhľadom na jeho podnikanie a ponúkané služby koná profesionálne a so znalosťou ponúkaných služieb, čo zodpovedá poctivému prístupu v podnikaní. Správny orgán prihliadol na obsah neprijateľných podmienok a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona č.250/2007 Z.z. Správny orgán prihliadol k tomu, že v § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z. je deklarované právo spotrebiteľa na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, ktoré bolo konaním účastníka konania porušené. Správny orgán vzal tiež do úvahy, že neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľskej zmluve, obsah ktorých spotrebiteľ zásadným spôsobom neovplyvňuje, účastník konania upiera spotrebiteľovi jeho legitímne práva a v neprospech spotrebiteľa spôsobuje hrubú nevyváženosť zmluvného vzťahu. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je pretavená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Navyše sa tieto zmluvné podmienky nachádzali na internetovej stránke elektronického obchodu, pričom obsah týchto podmienok spotrebiteľ nemohol podstatným spôsobom ovplyvniť. Orgán dozoru má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať predovšetkým v prípadoch predávajúcim vopred pripravených zmlúv, resp. zmluvných podmienok, do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť. Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol i na skutočnosť, že účastníkom konania formulované podmienky boli spôsobilé spotrebiteľa uviesť do omylu, pokiaľ ide o hlavné vlastnosti predávaného tovaru a taktiež aj pokiaľ ide o rozsah práv a povinností uložených zákonom predávajúcemu a vyvolať v spotrebiteľovi presvedčenie o oprávnenosti konania predávajúceho. Takéto konanie správny orgán posúdil ako rozporné so všeobecnou požiadavkou odbornej starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, spôsobilú ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a privodiť mu ujmu. Pri určení výšky pokuty bolo zároveň prihliadnuté aj na to, že uvedením podmienok v rozpore správnymi predpismi, resp. neposkytnutím zákonom stanovených informácií spotrebiteľovi účastník konania vytváral u spotrebiteľov stav právnej neistoty a pochybnosti o skutočnom obsahu podmienok.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty vzal do úvahy tiež skutočnosť, že v období 12 mesiacov od kúpy výrobku znáša predávajúci v rámci svojej zodpovednosti za vady predanej veci, ktorá trvá podľa § 620 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník 24 mesiacov, bremeno vyhotovenia odborného posudku, a to na vlastné náklady. Sankcionovaným konaním bolo porušené právo spotrebiteľa chránené dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa, a to právo mať zamietavé stanovisko predávajúceho k reklamácií podložené nezávislým odborným posudkom na to určenej osoby.

Neuvedením osoby, ktorej môže zaslať výrobok na odborné posúdenie bol spotrebiteľ ukrátený na právach na vybavenie reklamácie zákonným spôsobom. Nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Účastník konania neposkytol spotrebiteľovi jednu zo základných informácií potrebných k uplatňovaniu svojich zákonných práv v prípade zamietnutej reklamácie po uplynutí 12 mesiacov od kúpy.

Uvedeným konaním bol zmarený účel zákona vyjadrený v § 3 zákone č. 250/2007 Z. z., podľa ktorého jedným z chránených práv spotrebiteľa je právo na informácie. Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci nevybavil vyššie špecifikované reklamácie riadne, t.j. v súlade so zákonom a zároveň kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva.

Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty aj skutočnosť, že kupujúci má právo na pravdivé a úplné poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z., ktorý poskytuje ochranu spotrebiteľom pri kúpe tovaru alebo služieb prostredníctvom zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o pristúpení ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie nevyhnutné pre zváženie uzatvorenia zmluvy na diaľku. Spotrebiteľ preto musí vždy mať možnosť, a to skôr než odošle objednávku, pri zmluvách uzatváraných na diaľku prostredníctvom internetu, v plnom rozsahu porozumieť záväzku, ktorý uzatvorením zmluvy vznikne.

V dôsledku vyššie popísaného protiprávneho konania nebol dosiahnutý účel a cieľ zákona č. 102/2014 Z.z., a to poskytnutie ochrany spotrebiteľovi ako znevýhodnenej strane pri uzatváraní zmluvy na diaľku. Účastník konania v danom prípade nezabezpečil minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z.z.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na to, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 a ods. 3 zákona č.250/2007 Z.z., podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie, právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, ako aj právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistené nedostatky bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich vznik. Takisto správny orgán prihliadol aj na charakter protiprávneho konania, ktorý predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo zo strany správneho orgánu pri určovaní výšky pokuty prihliadnuté. Napriek tomu, že nebolo preukázané spôsobenie žiadnej škody sankcionovaným protiprávnym konaním, charakter konania, rozsah zisteného porušenia zákazov a povinností, ako aj následky pre spotrebiteľa porušením vyššie uvedených zákazov a nesplnením si vyššie uvedených povinností zo strany účastníka konania, odôvodňujú uloženie pokuty vo výške stanovenej správnym orgánom.

Správny orgán taktiež, pri určovaní výšky pokuty okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z.z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna ako aj represívna funkcia. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 o správnom konaní a síce s ustanovením § 3 ods. 5 citovaného zákona, 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.

**Poučenie: Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom tunajšieho Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie 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 Košiciach pre Košický kraj,**  
**Vrátna 3, Košice**

Číslo: P/0284/08/23

Dňa: 07.06.2024

**ROZHODNUTIE**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. h), ods. 4 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 a podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

**u k l a d á**

účastníkovi konania: XLSK Nábytok s.r.o., sídlo: Galvaniho 11, Bratislava 821 04, IČO: 35 883 103, v zastúpení: RUŽIČKA AND PARTNERS s.r.o., Advokátska kancelária so sídlom Vysoká 2/B, 811 06 Bratislava, IČO: 36 863 360, na základe kontroly začatej dňa 01.12.2023 v prevádzkarni: XXXLutz Košice, OC Optima Košice, Moldavská cesta 34, 040 11 Košice, s pokračovaním v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej „len Inšpektorát“) dňa 09.01.2024, 11.01.2024 a dňa 12.01.2024, kedy bola kontrola v sídle Inšpektorátu ukončená,

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, t.j. v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania nevybavil v poradí 2. reklamáciu opakovanej vady výrobku - *postel' BETTYSYSTEM DREAM ROYAL 140* v hodnote 889,78 € (číslo zákazky 6KM9TG zo dňa 15.06.2021, reklamovaná vada-*vadné kovanie pre zdvih roštu*) uplatnenú spotrebiteľkou (pisateľkou podnetu) emailom dňa 06.06.2023, v zákonom stanovenej lehote, t.j. najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie niektorým zo zákonom stanovených spôsobov (odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím),**

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

vo výške 150,- eur **slovom** stopäťdesiat eur.

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 02840823.**

### **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 01.12.2023 bol inšpektormi Inšpektorátu začatý výkon kontroly v prevádzkarni: XXXLutz Košice, OC Optima Košice, Moldavská cesta 34, 040 11 Košice, zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľky evidovaného pod číslom 743/2023. Kontrola pokračovala v sídle Inšpektorátu v dňoch 09.01.2024, 11.01.2024 a dňa 12.01.2024, kedy bola v sídle Inšpektorátu ukončená. Z vykonanej kontroly bol spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol dňa 16.01.2024 prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) zaslaný kontrolovanej osobe (ďalej „účastník konania“).

Vykonanou kontrolou bolo zistené porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, t.j. v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania nevybavil v poradí 2. reklamáciu opakovanej vady výrobku - *postel' BETTYSYSTEM DREAM ROYAL 140* v hodnote 889,78 € (*číslo zákazky 6KM9TG zo dňa 15.06.2021, reklamovaná vada-vadné kovanie pre zdvih roštu*) uplatnenú spotrebiteľkou (pisateľkou podnetu) emailom dňa 06.06.2023, v zákonom stanovenej lehote, t.j. najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie niektorým zo zákonom stanovených spôsobov (odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím).

Za zistené nedostatky a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené listom zo dňa 03.05.2024, doručeným do elektronickej schránky splnomocneného právneho zástupcu účastníka konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 10.05.2024.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania toto svoje procesné právo využil a k dôvodom začatia správneho konania uvedeným v oznámení o začatí správneho konania sa prostredníctvom splnomocneného právneho zástupcu v lehote stanovenej správnym orgánom vyjadril.

Dňa 16.05.2024 bolo prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) doručené na Inšpektorát vyjadrenie splnomocneného právneho zástupcu účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania, v ktorom splnomocnený právny zástupca účastníka konania okrem iného uviedol, že dňa 06.06.2023 reklamoval zákazník vznik opakovanej vady na predmete kúpy, s tým že zamestnanec spoločnosti XLSK Nábytok pán Ch.... komunikoval so zákazníkom ohľadom možnosti odstránenia reklamovanej vady. Zákazník mal spočiatku záujem o opravu

tovaru technikom, ktorého si zabezpečí sám, pričom úhradu nákladov bude znášať spoločnosť XLSK Nábytok. Dňa 02.10.2023 zákazník informoval spoločnosť XLSK Nábytok, že takto navrhnutý spôsob odstránenia väd nie je realizovateľný. Dňa 03.11.2023 objednal zamestnanec spoločnosti XLSK Nábytok náhradné diely, ktoré boli na sklad dodané dňa 13.11.2023, avšak zákazník odmietol súčinnosť pre účely vykonania opravy výmenou pokazeného zdvíhacieho mechanizmu. Neposkytnutím súčinnosti zo strany zákazníka za účelom montáže výmenného vadného dielu istým spôsobom prispel aj zákazník k predĺženiu lehoty na vybavenie reklamácie. Zákazník totiž v danom prípade nemal záujem o odstúpenie od zmluvy, odobratie postele a vrátenie peňazí, nakoľko potreboval posteľ na spanie. Z uvedeného dôvodu sa hľadalo zo strany spoločnosti XLSK Nábytok riešenie, ktoré by zabezpečilo odstránenie vady, ale zároveň nespôsobilo, že zákazník bude istý čas bez postele. Spoločnosť XLSK Nábytok hľadala riešenie ako túto situáciu vyriešiť v spolupráci s výrobcom tohto produktu, hľadaním iného zdvíhacieho mechanizmu, resp. hľadaním iného spôsobu otvárania úložného priestoru v posteli. Napriek neposkytnutiu súčinnosti zo strany zákazníka, čím mohla spoločnosť XLSK Nábytok spísať výzvu na prevzatie plnenia na zákazníka, a tým ukončiť reklamačné konanie, spoločnosť XLSK Nábytok v záujme nájsť vhodné riešenie pre zákazníka, s ktorým by bol zákazník spokojný, ponúkla zákazníkovi emailom zo dňa 03.12.2023 tri možnosti riešenia reklamovanej vady: dodanie novej postele s iným systémom zdvíhania s doplatkom, oprava vady výmenou pokazeného zdvíhacieho mechanizmu s poskytnutím kompenzácie formou poukážky na nákup tovaru a vrátenie kúpnej ceny v plnom rozsahu s odvozom reklamovaného tovaru. Zákazník si zvolil dodanie novej postele v zmysle emailovej komunikácie zo dňa 05.12.2023 s tým, že dňa 06.12.2023 bola spoločnosťou XLSK Nábytok objednaná nová posteľ. Pri dodaní novej postele dňa 26.02.2024 bola pôvodná posteľ na náklady spoločnosti XLSK Nábytok odvezená z domácnosti zákazníka. Do momentu dodania novej postele používal zákazník pôvodnú posteľ, pričom hlavný účel pre užívanie postele nebol reklamovanou vadou dotknutý. Spoločnosť XLSK Nábytok mrzí, že zlyhaním ľudského faktora zo strany zamestnanca XLSK Nábytok povereného vybavovaním reklamácií v súčinnosti s reklamačným oddelením v rámci koncernu XXXLutz a v spolupráci s dodávateľom nebolo možné vybaviť reklamáciu zákazníka v stanovenej 30 dňovej lehote od uplatnenia reklamácie. Spoločnosť XLSK Nábytok riešila túto situáciu v súčinnosti so zákazníkom a snažila sa zmierniť vzniknuté pochybenia poskytnutím najvhodnejšieho riešenia zákazníkovi. V závere vyjadrenia splnomocnený právny zástupca účastníka konania uviedol, že spoločnosť XLSK Nábytok navrhuje, aby správny orgán v zmysle § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa aplikoval zákonom umožnený procesný postup a následne upustil od vydania rozhodnutia o uložení pokuty, a to aj vzhľadom na skutočnosti, že závažnosť porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu do 30 dní bola zmiernená ponúknutými riešeniami v prospech zákazníka v zmysle emailu zo dňa 03.12.2023, napriek skutočnosti, že zákazník odmietol poskytnúť súčinnosť k vybaveniu reklamácie opravou a výmenou vadného dielu. Spoločnosť XLSK Nábytok je toho názoru, že dodanie novej postele po využití pôvodnej postele po dobu takmer 1 a pol roku je možné považovať za ústretové riešenie v prospech zákazníka, ako aj za kompenzáciu zákazníkovi za oneskorené vybavenie reklamácie. V prílohe vyjadrenia predložil splnomocnený právny zástupca účastníka konania plnomocnenstvo na zastupovanie účastníka konania, ktoré bolo doručené na Inšpektorát prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) už dňa 20.12.2023 (spoločne s požadovanými dokladmi) ako aj dňa 26.01.2024 s vyjadrením k inšpekčnému záznamu (vo vzťahu k predmetnej reklamácií obsahovo totožným s vyššie popísaním vyjadrením k oznámeniu o začatí správneho konania).

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za nedostatky uvedené vo výroku rozhodnutia účastník konania v plnom rozsahu zodpovedá.

Povinnosťou predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa 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, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

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

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

*Podľa § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.*

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

Vykonanou kontrolou bolo nedodržanie povinnosti predávajúceho vyplývajúcej z vyššie citovaného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa jednoznačne a spoľahlivo preukázané.

Zo zabezpečených podkladov pre rozhodnutie, ako aj z obsahu inšpekčného záznamu spísaného z vykonanej kontroly, bolo okrem iného zistené, že spotrebiteľka (pisateľka podnetu) dňa 09.07.2022 prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (emailom) uplatnila u predávajúceho (účastník konania) reklamáciu výrobku - *postel' BETTYSYSTEM DREAM ROYAL 140* v hodnote 889,78 € (číslo zákazky 6KM9TG zo dňa 15.06.2021, reklamovaná *vadavdné kovanie pre zdvih roštu*). Predávajúci reklamáciu zaevidoval dňa 11.07.2022. Reklamácia bola vybavená dňa 04.08.2022, pričom vada bola odstránená výmenou

mechanizmu zdvíhania postele a spotrebiteľke bola dodaná vymenená súčasť vecí - náhradný diel kovania, ktorý osobne prevzala v kontrolovanej prevádzkarni. Dňa 06.06.2023 emailom u účastníka konania uplatnila spotrebiteľka (pisateľka podnetu) v poradí 2. reklamáciu opakovanej vady predmetného výrobku (reklamovaná vada-vadné kovanie pre zdvih roštu). Z predloženej emailovej komunikácie medzi účastníkom konania a spotrebiteľkou (pisateľkou podnetu) okrem iného vyplynulo, že dňa 02.10.2023 spotrebiteľka ( pisateľka podnetu), majúca najskôr záujem o opravu tovaru technikom zabezpečeným v jej réžii s tým, že úhradu nákladov bude znášať účastník konania, oznámila účastníkovi konania, že takto navrhnutý spôsob odstránenia vád nie je realizovateľný. Dňa 03.11.2023 objednal účastník konania náhradné diely, ktoré boli na sklad dodané dňa 13.11.2023, avšak spotrebiteľka (pisateľka podnetu) odmietla súčinnosť pre účely vykonania opravy výmenou pokazeného zdvíhacieho mechanizmu. Účastník konania emailom zo dňa 03.12.2023 ponúkol spotrebiteľke (pisateľke podnetu) tri možnosti riešenia reklamovanej vady: dodanie novej postele s iným systémom zdvíhania s doplatkom, oprava vady výmenou pokazeného zdvíhacieho mechanizmu s poskytnutím kompenzácie formou poukážky na nákup tovaru a vrátenie kúpnej ceny v plnom rozsahu s odvozom reklamovaného tovaru. Spotrebiteľka (pisateľka podnetu) si zvolila dodanie novej postele s tým, že dňa 06.12.2023 bola účastníkom konania objednaná nová posteľ. Pri dodaní novej postele dňa 26.02.2024 bola pôvodná posteľ na náklady účastníka konania odvezená z domácnosti spotrebiteľky (pisateľky podnetu). S poukazom na vyššie uvedené skutočnosti, z podkladov potrebných pre rozhodnutie, ako aj z inšpekčného záznamu spísaného z vykonanej kontroly vyplýva, že účastník konania nevybavil predmetnú reklamáciu (druhú v poradí) uplatnenú spotrebiteľkou (pisateľkou podnetu) dňa 06.06.2023 elektronickou formou v zákonom stanovenej lehote, nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

V tejto súvislosti správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či konkrétna reklamácia bola opodstatnená, ale formálnu stránku reklamačného konania, t.j. či predávajúci splnil všetky zákonom stanovené povinnosti súvisiace s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady. SOI teda nezasahuje do vzťahu medzi kupujúcim a predávajúcim, ktorý má výlučne občianskoprávny charakter, nerieši spory medzi účastníkmi zmlúv, ani neukladá zmluvným stranám ako majú postupovať, aby boli dodržané všetky práva a povinnosti každej zmluvnej strany paritne. Pri reklamáciách sleduje len dodržiavanie formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, teda nerieši individuálne práva a povinnosti zmluvných strán, o čom rozhodujú príslušné súdy.

Kontrola SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Z vyššie citovaného ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva predovšetkým povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu po určení spôsobu vybavenia reklamácie na základe rozhodnutia spotrebiteľa v lehote ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr, najneskôr však v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vybavením reklamácie sa pritom v zmysle § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Reklamačné konanie sa začína na základe reklamácie ako jednostranného právneho úkonu kupujúceho adresovaného predávajúcemu,

ktorým kupujúci – spotrebiteľ vytýka určitú vadu predmetnej veci alebo poskytnutej služby a dáva predávajúcemu na vedomie, aké právo v súvislosti s reklamovanou vadou uplatňuje. Právo na uplatnenie reklamácie patrí medzi základné práva spotrebiteľa, na základe ktorého sa realizuje zodpovednostný vzťah za vady predanej veci alebo poskytnutej služby medzi predávajúcim a kupujúcim. Citované ustanovenie zákona o ochrane spotrebiteľa pri vybavovaní reklamácie počíta s aktivitou predávajúceho, ktorý v rámci stanovenej lehoty odstráni nedostatky, ktoré sú v reklamácií vytýkané, písomne vyzve na prevzatie plnenia alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona o ochrane spotrebiteľa, je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pričom mu neukladá žiadne povinnosti, či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie. Ak lehota na vybavenie reklamácie nie je dodržaná, zákon nešpecifikuje z akého dôvodu uplynula táto lehota. Reklamáciu pritom možno považovať za vybavenú v zákonnej lehote vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v tejto lehote ukončil reklamačné konanie niektorým zo zákonom stanovených spôsobov za predpokladu, že o tejto skutočnosti vedel aj spotrebiteľ.

Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t.j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolností danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Pri posudzovaní veci teda nemožno prihliadať na subjektívnu stránku veci. Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb alebo fyzických osôb - podnikateľov sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby alebo fyzickej osoby - podnikateľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba alebo fyzická osoba – podnikateľ, spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

S poukazom na uvedené správny orgán i napriek tomu, že zohľadnil ústretovosť a snahu účastníka konania o poskytnutie najvhodnejšieho riešenia spotrebiteľke (pisateľke podnetu), nemohol okolnosti uvádzané účastníkom konania vo vyššie popísanom vyjadrení vyhodnotiť ako okolnosti majúce vplyv na vyhodnotenie kontrolou zisteného protiprávneho konania a vyvodenie zodpovednosti zaň, a to s poukazom aj na ich subjektívny charakter (..... zlyhanie ľudského faktora zo strany zamestnanca XLSK Nábytok povereného vybavovaním reklamácií....).

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazy podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti, vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname a dospel k záveru, že porušenie povinnosti predávajúceho bolo objektívne preukázané. Správny orgán sa zároveň riadil zásadou

zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán dodržal zásadu materiálnej pravdy spoločne so zásadou zákonosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 Správneho poriadku. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa. Po posúdení všetkých okolností prejednávanej veci správny orgán dospel k záveru, že ustanovenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia bolo preukázateľne porušené. Z kontrolných zistení zdokumentovaných v inšpekčnom zázname z vykonanej kontroly jednoznačne je zrejmé, že účastník konania ako predávajúci v predmetnej právnej veci nesplnil svoju zákonnú povinnosť – vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Dôkazné bremeno splnenia povinnosti podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa znáša predávajúci, a preto je v jeho záujme, aby vedel dostatočným spôsobom preukázať, že pri vybavení reklamácie postupoval v zmysle zákona. Účastník konania vyššie uvedeným konaním nedodržal formálny postup pri vybavovaní reklamácie uplatnenej dňa 06.06.2023, a to vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní jedným zo spôsobov taxatívne stanovených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa. Keďže zákonom stanovenú lehotu účastník konania nedodržal, zodpovedá za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. Účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti. Správny orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja. Pre konštatovanie, či k porušeniu povinnosti ustanovenej zákonom došlo je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Na základe vyššie uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly porovnaný 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.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur, za opakované porušenie povinností počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Vzhľadom na skutočnosť, že porušenie povinností účastníkom konania nebolo možné, vzhľadom na ich rozsah, vyhodnotiť ako menej závažné, správny orgán v danom prípade neaplikoval postup podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa a vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vzhľadom na porušenie povinnosti predávajúceho v súvislosti s vybavením reklamácie, ktoré nemožno hodnotiť ako zanedbateľné s poukazom na dôležitosť reklamačného konania pre spotrebiteľa. Nesplnením si povinnosti vyplývajúcej účastníkovi konania z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na

riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práva spotrebiteľa chráneného dotknutým zákonným ustanovením. Nespochybniteľná je najmä dôležitosť včasného vybavenia reklamácie niektorým zo zákonom stanovených spôsobov. Rovnako správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutých služieb. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania taktiež znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je riadne oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky postihu aj k tomu, že predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodrжал zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie. Správny orgán prihliadol tiež na skutočnosť, že povinnosťou predávajúceho, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo splnené.

Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona. Správny orgán má za to, že uloženie pokuty bude mať nielen sankčný, ale najmä preventívny účinok.

**Poučenie: Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom tunajšieho Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie 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 Košiciach pre Košický kraj,**  
**Vrátna 3, Košice**

Číslo: P/0298/08/23

Dňa: 11.06.2024

## ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods.1, ods.2 písm. h) 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 a podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

### u k l a d á

**účastníkovi konania: SPRAVing s.r.o., sídlo: Komenského 43, Košice 040 01, IČO: 36 586 137**, na základe výsledkov kontroly vykonanej na diaľku, začatej dňa 07.09.2023 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice, (ďalej len „Inšpektorát“), ukončenej v sídle Inšpektorátu dňa 09.02.2024,

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 4 ods.1 písm. h) 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“)**, v zmysle ktorého je predávajúci povinný zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom umožňujúcim ich riadne použitie v nadväznosti na § 8b ods.1 písm. a), b) zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorého pri správe domu je správca povinný hospodáriť s majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome s odbornou starostlivosťou v súlade s podmienkami zmluvy o výkone správy a dbať na ochranu práv vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome a uprednostňovať ich záujmy pred vlastnými, keď účastník konania ako správca bytového domu na ul. Popradská xxx, x v Košiciach v mesiaci júl 2021 bez súhlasu vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytovom dome previedol finančné prostriedky vo výške 315 € z účtu bytového domu na ul. Popradská xx v Košiciach na svoj účet, a to za služby, ktoré boli poskytnuté ešte pred uzatvorením Zmluvy o výkone správy zo dňa 30.03.2021 (*príprava písomného hlasovania – nový správca – 100 €, stretnutie so zástupcami vl. bytov 8.3.2021 – 1 hod. - 125 €, stretnutie so zástupcami vl. bytov 18.3.2021 – 1 hod - 90 €*);

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

vo výške 400,- eur **slovom** štyristo eur.

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 02890823.**

### **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 07.09.2023 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj začatý výkon kontroly zameranej na prešetrovanie podnetu spotrebiteľov evidovaného Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) pod číslom 199/2023. Výkon kontroly bol začatý v sídle Inšpektorátu na základe výzvy kontrolovanej osobe – SPRAVing s.r.o., Komenského 43, 040 01 Košice, IČO: 36 586 137, na doručenie dokladov, zaslanej kontrolovanej osobe prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy. Kontrola bola vykonaná na diaľku, v sídle Inšpektorátu, na základe kontrolovanou osobou doručených dokladov. O vykonanej kontrole bol spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol dňa 09.02.2024 zaslaný kontrolovanej osobe (ďalej „účastník konania“) do jej elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy, s doručením dňa 22.02.2024.

Vykonanou kontrolou bolo zistené porušenie povinnosti predávajúceho zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie v nadväznosti na § 8b ods.1 písm. a), b) zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorého pri správe domu je správca povinný hospodáriť s majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome s odbornou starostlivosťou v súlade s podmienkami zmluvy o výkone správy a dbať na ochranu práv vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome a uprednostňovať ich záujmy pred vlastnými, keď účastník konania ako správca bytového domu na ul. Popradská xxxx, x v Košiciach v mesiaci júl 2021 bez súhlasu vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytovom dome previedol finančné prostriedky vo výške 315 € z účtu bytového domu na ul. Popradská xx v Košiciach na svoj účet, a to za služby, ktoré boli poskytnuté ešte pred uzatvorením Zmluvy o výkone správy zo dňa 30.03.2021 (*príprava písomného hlasovania – nový správca – 100 €, stretnutie so zástupcami vl. bytov 8.3.2021 – 1 hod. - 125 €, stretnutie so zástupcami vl. bytov 18.3.2021 – 1 hod - 90 €*).

Za zistené nedostatky a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie o uložení pokuty podľa § 24 ods.1 zákona č. 250/2007 Z.z. Oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 09.05.2024 bolo účastníkovi konania doručené prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy dňa 09.05.2024.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania toto svoje procesné právo využil a ku kontrolou zistenému skutkovému stavu i k dôvodom začatia správneho konania sa písomne vyjadril.

Vo vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania, ktoré bolo správnemu orgánu doručené prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy dňa 15.05.2024, účastník konania uvádza, že tieto služby boli vykonané na základe žiadosti zástupcov vlastníkov bytov v mene vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytovom dome. Taktiež naďalej zotrváva na všetkých tvrdeniach, ktoré sme uviedli k danej veci, a to v „Odpovedi na výzvu na doručenie dokladov k podnetu č. 199/2023 zo dňa 18.09.2023“, ako aj vo „Vyjadrení k inšpekčnému záznamu vo veci podnetu č. 199/2023 zo dňa 23.02.2024. Účastník konania aj v tomto vyjadrení považuje za nutné aj v tomto konaní zopakovať svoje argumenty. Ako uvádza účastník konania, zástupcovia vlastníkov bytov oslovili účastníka konania so záujmom o prevzatie správy po pôvodnom správcovi, s ktorým boli tiež výsostne nespokojní a na tomto základe im pomáhal účastník konania pripravovať skončenie výkonu pôvodnej správy a prevzatie správy, čo sa bez niektorých krokov nedá urobiť, a keďže títo zástupcovia vlastníkov bytov tieto kroky nevedeli alebo nechceli sami robiť, tak ich na ich objednávku vykonával účastník konania. Jedná sa takto o služby za prípravu písomného hlasovania v súvislosti s prechodom na iného správcu konaného v dňoch 22.03.2021-26.03.2021 alebo stretnutie so zástupcami vlastníkov bytov dňa 8.3.2021 a dňa 18.3.2021. So zástupcami vlastníkov bytov bolo poskytnutie služieb od začiatku dohodnuté tak, že za tieto služby bude vykonaná úhrada až po uzavretí zmluvy o výkone správy, a len za predpokladu uzavretia zmluvy o výkone správy, t.j. odplatne len za predpokladu uzavretia zmluvy o výkone správy, s čím účastník konania išiel do neprimeranej nevýhody vo vzťahu k vlastníkom, ale s jeho súhlasom. Po uzavretí zmluvy o výkone správy tieto služby boli vyúčtované v zmysle dohodnutej ceny, s čím v čase úhrady aj pred úhradou zástupcovia vlastníkov bytov vyjadrili ďalší súhlas. Skutočnosť, že malo následne dôjsť aj k uzavretiu novej Zmluvy o výkone správy potvrdzuje emailová komunikácia zo dňa 26.02.2021, medzi konateľkou spoločnosti a xx., v ktorej xx. uvádza: „*Ak by bol problém s termínom vyladenia zmluvy, tak termín písomného hlasovania vieme posunúť na napr. 19.3. a stíhame do 31.3. podpísať zmluvu*“. Uvedená skutočnosť preukazuje tvrdenie kontrolovanej osoby, že tieto služby mali reálny základ v objednávke zástupcov vlastníkov. K samotnému objednaníu služieb za „*prípravu písomného hlasovania v súvislosti s prechodom na iného správcu dňa 22.03.2021 – 26.03.2021 v sume 100,- €*“ pred uzavretím zmluvy účastník konania týmto poukazuje na emailovú komunikáciu zo dňa 26.03.2021 medzi konateľkou spoločnosti xx. a xx, ktorý bol v rozhodnej dobe zástupcom vlastníkov, v ktorom žiadala aj „*prípravu čistého hlasovacieho hárku*“. Suma 100,- € za túto službu bola vyúčtovaná podľa dohody po uzavretí Zmluvy a to v zmysle Cenníka služieb, konkrétne položka „*Poplatok za prípravu písomného hlasovania a prezenčných listín, 1,-€/byt/NP/garáž, min. 30,- €, max. 100,- €*. K službe „*stretnutie so zástupcami vlastníkov bytov dňa 08.03.2021 v sume 125,- € a dňa 18.03.2021 v sume 90,- €*“ uviedol, že aj v tomto prípade došlo k uskutočneniu týchto stretnutí na základe žiadosti zástupcov vlastníkov bytov, pričom toto tvrdenie potvrdzuje ďalšia emailová komunikácia medzi konateľkou spoločnosti a xx. V mailoch zo dňa 03.03.2021 a 17.03.2021 je jasne uvedený nielen dátum, ale aj čas konania stretnutí. Sumy uvedené pri týchto službách majú základ v Cenníku služieb, položka „*Iné činnosti nad rámec zmluvy – správa, ekonomika, technika a údržba (hodinová sadzba) 35,-€, a to vo výške už podľa počtu začatých hodín*. V oboch prípadoch podľa dohody to bolo vyúčtované po uzavretí Zmluvy a to v zmysle Cenníka služieb, nakoľko iná možnosť ani nebola. Jedinou podmienkou bolo uzavretie Zmluvy, ktorá sa aj naplnila. Preto opakovane účastník konania nesúhlasí so závermi v inšpekčnom zázname a následne tak so začatím konania o uložení sankcie, na podklade, že nie je dohodnutá odplata za tieto služby. Pri službách, ktoré bolo poskytnuté v období pre uzavretím zmluvy o výkone správy, bolo pred uzavretím zmluvu najskôr so zástupcami vlastníkov bytov ústne dohodnuté, že platby za tieto vykonané služby sa vyúčtujú v období, keď sa spoločnosť bude mať uzavretú Zmluvu o výkone správy (ďalej v texte ako „*Zmluva*“) s týmto bytovým domom

a to už v súlade s Cenníkom služieb, ktorý tvorí prílohu Zmluvy, keďže sa jedná o osobitné služby mimo výkon správy podľa zmluvy.

Následne sa táto dohoda potvrdila, keďže vlastníci bytov a nebytových priestorov preukázateľne platne uzavreli Zmluvu o výkone správy spolu s cenníkom služieb, ktorý tvorí prílohu Zmluvy.

Samotná Zmluva v článku XI. Bod 3 v nadväznosti na bod 4 odkazuje napr. na Cenník služieb: *„Správca je tiež oprávnený popri odmene účtovať vlastníkom individuálne alebo za bytový dom poplatky za služby poskytované v rámci výkonu správy, ktoré nie sú zahrnuté v odmene správcu, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.“*

V tejto zmluve o výkone správy najneskôr bola dohodnutá aj cena za poskytnuté služby pred uzavretím zmluvy o výkone správy, podľa cenníka, s čím súhlasili všetci vlastníci bytov a nebytových priestorov, keďže zmluvu uzavreli. Je preto preukázané, že vlastníci cenu odsúhlasili spôsobom, ktorý požaduje SOI. Až následne boli tieto služby v takto dohodnutej cene aj vyúčtované a to ešte po ďalšom súhlase zástupcov vlastníkov, inak by vyúčtované neboli. Poskytnuté služby pre uzavretím Zmluvy majú logický súvis s výkonom správy. Pritom ani žiaden zákaz nezakazuje doúčtovanie takto poskytnutých služieb pred uzavretím zmluvy na základe neskoršej uzavretej zmluvy.

Podľa čl. X bod 12 predloženej Zmluvy o výkone správy aj samotní zástupcovia vlastníkov sú oprávnení jednotlivé dodávky služieb objednať u správcu aj iba zástupcovia vlastníkov ak objednávka nepresiahne sumu 1.000,- €, t.j. ani nemusela tak byť na schôdzi vlastníkov odsúhlasená dodávka služieb pred uzavretím zmluvy.

Účastníkovi konania sa vyčíta, že porušil ustanovenia § 4 ods. 1 písm. h) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov v nadväznosti na zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov, podľa ktorého *je správca povinný hospodáriť s majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome s odbornou starostlivosťou v súlade s podmienkami zmluvy o výkone správy*. Ustanovenie § 4 ods. 1 písm. h) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa určuje, že predávajúci je povinný *zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie*. Citované ustanovenie je normou, ktorá sama o sebe neobsahuje žiadnu povinnosť a odkazuje na povinnosť, ktorá musí mať základ v hmotnom práve. SOI odkazuje na § 8b ods. 1 písm. a) zákona č. 182/1993 Z.z., podľa ktorého *správca musí hospodáriť s majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome s odbornou starostlivosťou v súlade s podmienkami zmluvy o výkone správy*.

Podľa účastníka konania uvedeným postupom kontrolovaná osoba neporušila citované ustanovenia zákona, pretože hospodárila s odbornou starostlivosťou v súlade so Zmluvou. Sporné služby vyúčtovala v súlade s Cenníkom, ktorý bol súčasťou Zmluvy, t.j. postupovala v súlade so Zmluvou o výkone správy. Správca v zmysle dohody vyúčtoval len služby, ktoré reálne aj poskytol, to riadne, včas a bez väd, keďže stretnutie a hlasovanie sa uskutočnilo s úspechom. Správca ako kontrolovaná osoba nemohol preto postupovať nehospodárne, keď vyúčtoval len poskytnutie reálne, riadne a včas poskytnutých služieb (hoci pred uzavretím zmluvy, ale súvisiacich právne konvalidovala Zmluva o výkone správy). Prostriedky vlastníkov neboli vyúčtované a uhradené nehospodárne. Napokon o tom svedčí aj to, že vlastníci ani riadne poskytnutie služby bez väd nenamietajú a nereklamujú, len účelovo tvrdia, že si zjavne poskytnuté služby neobjednali, čo je v rozpore s dobrými mravmi a takéto konanie by nemalo ani používať právnu ochranu.

Na základe vyššie uvedených skutočností má účastník konania stále za to, že tieto služby poskytnuté pred uzavretím zmluvy o výkone správy boli poskytnuté riadne, včas, bez vád, majú jasný základ v objednávkach zástupcov vlastníkov bytov bytového domu Popradská xxxx, x v Košiciach a v Zmluve o výkone správy, pričom riadne vykonané služby boli riadne vyúčtované v zmysle Zmluvy a na základe Cenníka služieb, a to v čase, keď bola medzi spoločnosťou a bytovým domom už riadne uzavretá platná a účinná Zmluva o výkone správy.

Ďalej podľa názoru kontrolovanej osoby mohlo byť začaté konanie aj podľa § 23 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a nie už aj (len) podľa § 24 citovaného zákona. Správny orgán nezdôvodnil v oznámení o začatí konania z akého dôvodu nepoužil ustanovenie § 23 ale § 24 citovaného zákona. Pritom práve ustanovenie § 23 indikuje jeho použitie pri menej závažných deliktoch, akým je aj tento, ak sa preukáže voči kontrolovanej osobe.

Taktiež kontrolovaná osoba poukazuje takto na použité ust. § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 z.z. o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého: *„Pri určovaní výšky pokuty sa prihliadajú najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.“*

Ak by aj správny orgán rozhodol o uložení pokuty v správnom konaní, má kontrolovaná osoba za to, že nedošlo k tak závažnému narušeniu práv vlastníkov bytov a nebytových priestorov, ktoré by zakladalo uloženie vyššej pokuty, než pokuty na dolnej hranici zákonnej sadzby. Už z hodnoty porušovaného práva 315,-€ je zrejmé, že závažnosť porušenia povinnosti je veľmi malá, a to bez toho, aby došlo k zľahčovaniu údajne protiprávneho konania. Všetky tri porušenia pritom majú spoločný menovateľ, a to že k nim došlo v čase pred uzavretím zmluvy o výkone správy a len v súvislosti s prípravou jediného hlasovania. Rovnako tak následky porušenia povinnosti sú podľa účastníka konania malé. Je nutné prihliadnuť tiež na to, že aj keby došlo k porušeniu povinnosti, sú tu nasledovné skutočnosti ohľadom následku porušenia povinnosti ako malého - spôsobilá ujma vlastníkom by bola vo výške najvyšš 315,- €, predmetné služby však boli reálne a riadne a včas vlastníkom aj poskytnuté, o čom svedčí, že vlastníci riadne poskytnutie služby bez vád nenamietajú a nereklamujú, len tvrdia, že si poskytnuté služby neobjednali. Vlastníkom tak ale nevznikla reálne žiadna ujma, ani škoda, pretože ako také poskytnuté boli.

Je nutné prihliadnuť aj na to, že charakter údajného protiprávneho konania tak spočíval v dobrej viere správcu pomôcť vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome pri hlasovaní a výbere nového správcu bytového domu, úmysel správcu nebol vlastníkov poškodiť, ale pomôcť im, keďže však nebola ešte uzavretá zmluva o výkone správy, pomáhal im s hlasovaním, kde si predsa nemuseli kontrolovanú osobu ako správcu vybrať a v zmysle dohody by tieto služby poskytoval bezodplatne (podmienkou bolo uzavretie zmluvy o výkone správy a vyúčtovanie v súlade s Cenníkom).

Závažnosť údajne porušenie povinnosti je podľa názoru účastníka konania, a to vzhľadom na všetky skutočnosti, ktoré boli uvedené aj v doterajších vyjadreniach, minimálna, skôr vôbec negatívna, nakoľko riadne vykonanie objednaných služieb žiadnym spôsobom nespôsobilo ujmu vlastníkom, a teda aj samotný následok na vlastníkov nebol negatívneho dopadu. Účastník konania má za to, že charakter údajného protiprávneho konania, závažnosť údajne porušenej povinnosti, ako aj prípadný spôsob a následky údajného porušenia povinnosti nezakladajú zákonný dôvod na uloženie vyššej sankcie zo strany správneho orgánu, ale najvyšš na dolnej hranici, za predpokladu, že sa preukáže porušenie povinnosti správcu.

Dňa 14.05.2024 predložil účastník konania správny orgán prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy e-mailovú komunikáciu zo dňa 26.02.2021, 26.03.2021, 03.03.2021 a 17.03.2021 a Zmluvu o výkone správy s cenníkom.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za protiprávne konanie uvedené vo výroku rozhodnutia účastník konania v plnom rozsahu zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, t.j. osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoby konajúcej v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok. Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa.

*Podľa § 4 ods. 1 písm. h) zákona predávajúci je povinný zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie.*

*Podľa § 2 písm. b) zákona je predávajúcim osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.*

*Podľa § 8b ods.1 zákona č. 182/1993 Z.z. pri správe domu je správca povinný*

- a) hospodáriť s majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome s odbornou starostlivosťou v súlade s podmienkami zmluvy o výkone správy,*
- b) dbať na ochranu práv vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome a uprednostňovať ich záujmy pred vlastnými;*

Z výsledkov vykonanej kontroly je porušenie povinností správcu pri správe bytového domu na ul. Popradská xxxx, x v Košiciach vyplývajúcich z vyššie citovaných ustanovení zákona č. 182/1993 Z.z. a tým nesplnenie povinnosti zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie, preukázané. Pod riadnym poskytnutím služby sa pritom rozumie poskytnutie služieb v súlade so zmluvnými ako aj zákonnými podmienkami.

Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že účastník konania vykonával správu dotknutého bytového domu na základe zmluvy o výkone správy Zmluvy o výkone správy zo dňa 30.03.2021 uzatvorenej s vlastníkami bytov a nebytových priestorov bytového domu Popradská xxxx-x, x, Košice, LV č. xxxx, súpisné číslo: xxxx, účinné od 1. apríla 2021.

Z obsahu pokladov pre rozhodnutie však vyplynulo, že účastník konania si na svoj účet z účtu vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytovom dome previedol finančné prostriedky vo výške 315 € za služby, resp. činnosti, súvisiace s prípravou zmluvy o výkone správy, realizované ešte pred jej uzavretím t.j. pred 30.03.2021 a to konkrétne: za *prípravu písomného hlasovania – nový správca – 100 €, stretnutie so zástupcami vl. bytov 8.3.2021 – 1 hod. - 125 €, stretnutie so zástupcami vl. bytov 18.3.2021 – 1 hod - 90 €*, pričom však nepreukázal súhlas vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytovom dome s úhradou takýchto nákladov.

Dňa 29.07.2021 bola z účtu bytového domu Popradská xx v Košiciach odúčtovaná na účet účastníka konania suma 535,26 € za služby nad rámec 1. polrok 2021. Na základe žiadosti zástupcu vlastníkov účastník konania v priloženej tabuľke k emailu s dátumom 03.08.2021 rozpisal, za aké služby boli účtované poplatky v rámci sumy 535,26 €. Z rozpisu je zrejmé, že sumy vo výške 100 €, 125 € a 90 € boli účtované za služby poskytnuté pred uzatvorením zmluvy o výkone správy v mesiaci marec 2021.

V dotknutom období (do 31.03.2021) správu bytového domu na ul. Popradská xx v Košiciach vykonával bývalý správca, spoločnosť Top správcovská, s.r.o., ktorý v zmysle zákona č. 182/1993 Z. z. bol povinný zabezpečovať všetky činnosti potrebné na riadny výkon správy domu v súlade so v tom čase platnou zmluvou o výkone správy a so zákonom.

Účastník konania – spoločnosť SPRAVing s.r.o., síce uvádza, že prípravu písomného hlasovania, stretnutie so zástupcami vlastníkov v mesiaci marec 2021 vykonal na základe objednávky od zástupcov vlastníkov, pričom predložil e-mailovú komunikáciu so zástupcom vlastníkov s dátumami 19.02.2021, 03.03.2021, 17.03.2021, 26.03.2021. Preskúmaním obsahu tejto korešpondencie však správny orgán dospel k záveru, že táto súvisí s iniciatívami – zástupcu vlastníkov bytov v zmysle vtedy platnej aktuálnej zmluvy o výkone správy ohľadom pracovného stretnutia a dohodovania detailov pri prechode od súčasného správcu k novému. V predmetnej emailovej komunikácii sa neuvádza žiadna zmienka o účtovaní poplatkov za poskytované služby a teda argument účastníka konania, v zmysle ktorého v danom prípade postupoval so súhlasom zástupcu vlastníkov bytov neobstojí. Navyše správny orgán poukazuje na skutočnosť, že podnet na preverenie vyúčtovania o.i. aj dotknutých poplatkov bol podaný práve zástupcami vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome, ktorí poukázali na skutočnosť, že dané služby neboli objednané a napriek tomu boli vyúčtované.

Pri kontrole nebolo predložené navyše žiadne poverenie pre zástupcov vlastníkov, či už od správcu bytového domu alebo od vlastníkov, aby so spoločnosťou SPRAVing, s.r.o. rokovali o príprave podkladov k písomnému hlasovaniu. Nebola predložená dohoda o poverení na prípravu písomného hlasovania s bývalým správcou Top správcovská, s.r.o., ktorý v mesiaci 3/2021 ešte spravoval bytový dom Popradská xx, Košice. Správny orgán v danej súvislosti poukazuje i na skutočnosť, že z ustanovenia § 8a ods. 5 zákona č. 182/1993 Z. z., v zmysle ktorého vyplýva zvolenému zástupcovi vlastníkov oprávnenie zabezpečovať komunikáciu vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome so správcou, oprávnenie informovať vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome o činnosti správcu a o dôležitých otázkach týkajúcich sa správy domu, pričom zástupca vlastníkov je povinný uplatňovať voči správcovi požiadavky vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome v súlade so zmluvou o výkone správy a prijatými rozhodnutiami vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome. Zástupca vlastníkov však v zmysle uvedeného zákonného ustanovenia nie je oprávnený rozhodovať o veciach, o ktorých môžu rozhodovať len vlastníci bytov a nebytových priestorov v dome podľa § 14 až 14b zákona č. 182/1993 Z.z.

Vzhľadom na uvedené teda možno dôvodne konštatovať, že zástupca vlastníkov bol oprávnený v mesiaci marec 2021 zabezpečovať komunikáciu medzi správcou bytového domu, a to so spoločnosťou Top správcovská, s.r.o. a vlastníckmi bytov a nebytových priestorov. V rámci kontroly nebolo predložené žiadne poverenie od vlastníkov bytov a nebytových priestorov pre zástupcu vlastníkov na rokovanie so spoločnosťou SPRAVing s.r.o., a taktiež na schválenie neskôr vyúčtovaných poplatkov za tieto rokovania. Účastník konania v marci 2021 nemal žiadny právny vzťah s vlastníckmi bytov a nebytových priestorov v bytovom dome na ul. Popradská xx v Košiciach.

V zmysle zákona č. 182/1993 Z. z. je správca povinný hospodáriť s majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome s odbornou starostlivosťou v súlade s podmienkami zmluvy o výkone správy, dbať na ochranu práv vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome a uprednostňovať ich záujmy pred vlastnými, vykonávať práva k majetku vlastníkov len v záujme vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome. Vzhľadom na uvedené správca bytového domu môže vyžadovať od vlastníkov bytov a nebytových priestorov plnenie len tých

povinností, ktoré majú oporu v zákone alebo boli dohodnuté v zmluve o výkone správy, prípadne sa na nich dohodli vlastníci na schôdzi vlastníkov prípadne pri písomnom hlasovaní.

Účastník konania žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal, že preplatenie finančných položiek za prípravu písomného hlasovania a stretnutia so zástupcami vlastníkov si dal schváliť vlastníkmi bytov a nebytových priestorov na schôdzi vlastníkov prípadne písomným hlasovaním, čo malo byť predpokladom prevodu finančných prostriedkov z účtu bytového domu na účet správcu. Správny orgán sa v rámci rozhodovania vo veci podrobne oboznámil s podkladmi pre rozhodnutie, vrátane e-mailovej komunikácie medzi konateľkou účastníka konania a vtedajším zástupcom vlastníkov bytov, pričom dospel k totožným záverom ako inšpektori SOI vykonávajúci kontrolu. Ak aj zo strany vtedajšieho zástupcu vlastníkov došlo ku vzájomnej komunikácii s budúcim správcou, predložená dokumentácia nepreukazuje objednanie služieb a už vôbec nie skutočnosť, že takéto služby budú vyúčtované dodatočne, v prípade uzatvorenia zmluvy o výkone správy.

Účastník konania prevedením finančných prostriedkov vo výške 315 € (100 € + 125 € + 90 €) v mesiaci júl 2021 z účtu bytového domu na ul. Popradská xx v Košiciach na svoj účet za služby poskytnuté ešte pred uzatvorením zmluvy o výkone správy, kedy nemal žiadny právny vzťah s vlastníkmi bytov a nebytových priestorov v bytovom dome na ul. Popradská xx v Košiciach a bez akéhokoľvek mandátu od vlastníkov, nepochybne porušil povinnosť v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie v nadväznosti na zákon č. 182/1993 Z. z., podľa ktorého je správca povinný hospodáriť s majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome s odbornou starostlivosťou v súlade s podmienkami zmluvy o výkone správy, pričom je zároveň povinný dbať na ochranu práv vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome a uprednostňovať ich záujmy pred vlastnými.

Ostatné účastníkom konania poukazované skutočnosti ako aj ním predkladaný cenník poskytovaných služieb, ktorý bol pre vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dotknutom bytovom dome záväzný až od účinnosti zmluvy o výkone správy a tiež poukazovanie na znenie článkov zmluvy o výkone správy platnej až v období po jej uzatvorení, taktiež správny orgán nepovažuje za relevantné z hľadiska možnosti zbavenia sa zodpovednosti za kontrolou spoľahlivo preukázané protiprávne konanie.

V nadväznosti na ďalšie účastníkom uvádzané námietky správny orgán poukazuje na ustálenú judikatúru v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25.01.2017. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastníka konania motív, alebo nie.

Konaním účastníka konania ako právnickej osoby bola naplnená skutková podstata správneho deliktu v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Z uvedeného dôvodu správny orgán z vlastného podnetu začal správne konanie o uložení sankcie podľa § 24 ods.1 zákona o ochrane



spotrebiteľa. Uvedený postup je štandardným v rámci rozhodovacej činnosti Slovenskej obchodnej inšpekcie a zároveň zodpovedajúci potrebe dodržania jednej zo zásad správneho konania vyjadrenej v ustanovení § 3 ods.5 zákona č. 71/1967 Z.z. o správnom konaní (Správny poriadok), v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely. Slovenská obchodná inšpekcia vychádzajúc z obsahu podkladov pre rozhodnutie postihuje porušenie povinnosti vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorého sa dopustila právnická osoba ako správny delikt a nie ako priestupok.

Z hľadiska vyhodnotenia kontrolou zisteného skutkového stavu sa správny orgán v plnom rozsahu stotožňuje so závermi kontroly zadokumentovanými v inšpekčnom zázname z vykonanej kontroly. Z podkladov pre rozhodnutie je nepochybne zrejmé, že účastník konania si svoje povinnosti ustanovené zákonom neplnil riadne. Správny orgán prihladol pri rozhodovaní vo veci aj na skutočnosť, že vykonaná kontrola potvrdila opodstatnenosť podnetu spotrebiteľov – vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dotknutom bytovom dome, ktorí poukazovali na vyššie uvedené protiprávne konanie správcu. Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že k porušeniu povinností zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne k poruchovému následku, nakoľko k poškodeniu spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom.

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

*V zmysle § 24 ods.1 zákona za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.*

*Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.*

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

Správny orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinnosti zo strany účastníka konania, ako predávajúceho, bolo spoľahlivo

preukázané. Keďže kontrolou zistené a preukázané porušenie povinností ustanovených zákonom v danom prípade podľa názoru správneho orgánu nemožno považovať za menej závažné a teda nenastali predpoklady pre aplikáciu ustanovenia § 24 ods.6 zákona, správny orgán rozhodol o uložení sankcie tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vzhľadom na to, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti predávajúceho zabezpečovať poskytovanie služieb spôsobom umožňujúcim ich riadne použitie, keď ako správca bytového domu na ulici Popradská xxxx, x v Košiciach pri správe bytov a nebytových priestorov v bytovom dome na ul. Popradská xxxx, x v Košiciach nenakladal majetkom vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome s odbornou starostlivosťou v súlade s podmienkami zmluvy o výkone správy, pričom nedbal na ochranu práv vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome a neuprednostňoval ich záujmy pred vlastnými, nakoľko v mesiaci júl 2021 bez súhlasu vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dotknutom bytovom dome previedol finančné prostriedky vo výške 315 € z účtu bytového domu na svoj účet, pričom išlo o vyúčtovanie úkonov, resp. služieb realizovaných (poskytnutých) ešte pred uzatvorením Zmluvy o výkone správy zo dňa 30.03.2021 (*príprava písomného hlasovania – nový správca – 100 €, stretnutie so zástupcami vl. bytov 8.3.2021 – 1 hod. - 125 €, stretnutie so zástupcami vl. bytov 18.3.2021 – 1 hod. - 90 €*). Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Sankcionovaným konaním účastníka konania došlo k poskytnutiu služby v rozpore so zákonom o vlastníctve bytov a nebytových priestorov a zároveň v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Konaním správcu tak bola dotknutá ochrana majetkových práv spotrebiteľov, ako aj rešpektovanie práva spotrebiteľa na riadny výkon správy, pričom správca je povinný si plniť všetky svoje povinnosti vyplývajúce zo zákona o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, zo Zmluvy o výkone správy a zákona o ochrane spotrebiteľa. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal do úvahy, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákon správny orgán uložiť do výšky 66 400 eur, bola uložená na dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán po posúdení všetkých zákonných hľadísk a na základe správnej úvahy za primeranú a má za to, že uloženie pokuty v tejto výške bude mať nielen sankčný ale najmä preventívny účinok.

**Poučenie: Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom tunajšieho Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie 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 Košiciach pre Košický kraj,**  
**Vrátna 3, Košice**

Číslo: P/D/0037/08/24

Dňa: 12.06.2024

## ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. h), ods. 4 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 a podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

### u k l a d á

**účastníkovi konania: GymBeam s.r.o., sídlo: Rastislavova 93, Košice – mestská časť Juh 040 01, IČO: 46 440 224,** na základe kontroly internetového obchodu <https://gymbeam.sk>, vykonanej v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, začatej dňa 22.02.2024, ukončenej dňa 06.03.2024,

**pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č.372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“, aj „zákon č. 250/2007 Z.z.“),** v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania vo Všeobecných obchodných podmienkach spoločnosti GymBeam, s.r.o. zverejnených ku dňu začatia kontroly na webovom sídle internetového obchodu <https://gymbeam.sk> uvedením podmienky v článku VII. Odstúpenie od zmluvy, „Odstúpenie od zmluvy kupujúcim, ktorým je spotrebiteľ“, v znení: „V zmysle ustanovenia § 7 zákona 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 (zákon č. 102/2014 Z.z.) má kupujúci právo od takto uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby, pričom je nevyhnutné, aby bol v uvedenej lehote odoslaný list alebo zápis na inom trvanlivom nosiči (e-mail) o odstúpení od zmluvy predávajúcemu. Toto právo má kupujúci aj v prípade, ak si tovar objednaný prostredníctvom internetu vyzdvihol osobne v priestoroch výdajného miesta predávajúceho. ... V prípade, ak je tovar kompletný vrátane pôvodného obalu, nepoškodený a nenesie známky

*používania, predlžuje predávajúci vyššie uvedenú lehotu 14 dní na vrátenie tovaru na 30 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru. ... Peniaze za vrátený tovar budú kupujúcemu spotrebiteľovi vrátené najneskôr do 30 dní od doručenia oznámenia o odstúpení od kúpnej zmluvy.*“, dojednal v spotrebiteľskej zmluve podmienku zakladajúcu výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľnú podmienku,

**pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 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 (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z.z.“), 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, dodania a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď predávajúci - účastník konania, prevádzkujúci internetový obchod prostredníctvom internetovej stránky <https://gymbeam.sk>, nezabezpečil splnenie uvedenej povinnosti, nakoľko spotrebiteľovi – pisateľovi podnetu č. 82/2024, nevrátil v zákonom stanovenej lehote všetky platby, prijaté na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom internetového obchodu <https://gymbeam.sk>, (Objednávka č. 1007498885 zo dňa 14.12.2023, Faktúra č. 10002338484 vystavená dňa 16.12.2023 na celkovú sumu vrátane dopravy vo výške 31,80 €), predmetom ktorej boli : Dámske legíny Simple Black – GymBeam v množstve 1 ks v cene 13,95 €, Vzorka v cene 0,00 €, *Dámske tielko Limitless Black – GymBeam v množstve 1 ks v cene 15,95 €* a Doručenie na výdajňu Packeta v sume 1,90 €, keďže platba v sume 15,95 € zodpovedajúca kúpnej cene výrobku Dámske tielko Limitless Black, vráteného spotrebiteľom predávajúcemu dňa 29.12.2023 (dorúčeného predávajúcemu dňa 02.01.2024) bola spotrebiteľovi vrátená až dňa 05.02.2024, po uplynutí 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (t.j. odo dňa 27.12.2023),

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

**vo výške 500,- eur slovom päťsto eur.**

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 00370824.**

### **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 22.02.2024 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej „Inšpektorát“) začatý výkon kontroly internetovej stránky <https://gymbeam.sk>, prevádzkovanvej kontrolovanou osobou – GymBeam s.r.o., Rastislavova 93, 040 01 Košice, IČO: 46 440 224, zameraný na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného Inšpektorátom pod číslom 82/2024. Výkon kontroly bol začatý zaslaním výzvy zo dňa 22.02.2024 na predloženie dokladov potrebných pre vykonanie kontroly a vytlačením informácií zverejnených na webovom sídle internetového obchodu <https://gymbeam.sk>. O vykonanej kontrole bol na Inšpektoráte dňa 22.02.2024 a dňa 06.03.2024 spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol dňa 06.03.2024 zaslaný kontrolovanej osobe (ďalej „účastník konania“) do jej elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk).

Vykonanou kontrolou bolo zistené porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania vo Všeobecných obchodných podmienkach spoločnosti GymBeam, s.r.o. zverejnených ku dňu začatia kontroly na webovom sídle internetového obchodu <https://gymbeam.sk> uvedením podmienky v článku VII. Odstúpenie od zmluvy, „Odstúpenie od zmluvy kupujúcim, ktorým je spotrebiteľ“, v znení: „*V zmysle ustanovenia § 7 zákona 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 (zákon č. 102/2014 Z. z.) má kupujúci právo od takto uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby, pričom je nevyhnutné, aby bol v uvedenej lehote odoslaný list alebo zápis na inom trvanlivom nosiči (e-mail) o odstúpení od zmluvy predávajúcemu. Toto právo má kupujúci aj v prípade, ak si tovar objednaný prostredníctvom internetu vyzdvihol osobne v priestoroch výdajného miesta predávajúceho. ... V prípade, ak je tovar kompletný vrátane pôvodného obalu, nepoškodený a nenesie známky používania, predlžuje predávajúci vyššie uvedenú lehotu 14 dní na vrátenie tovaru na 30 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru. ... Peniaze za vrátený tovar budú kupujúcemu spotrebiteľovi vrátené najneskôr do 30 dní od doručenia oznámenia o odstúpení od kúpnej zmluvy.“, dojednal v spotrebiteľskej zmluve podmienku zakladajúcu výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľnú podmienku.*

Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti GymBeam, s.r.o. majú charakter spotrebiteľskej zmluvy. V uvedenej podmienke, vyhodnotenej ako neprijateľná, v ktorej predávajúci uvádza, že peniaze za vrátený tovar budú kupujúcemu vrátené najneskôr do 30 dní od doručenia oznámenia o odstúpení od kúpnej zmluvy, predávajúci stanovil dlhšiu lehotu na vrátenie peňazí spotrebiteľovi po jeho odstúpení od zmluvy (30 dní) než ako definuje zákon č. 102/2014 Z.z. (14 kalendárnych dní), čo je v rozpore s ustanovením § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., 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; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z.

Vykonanou kontrolou bolo taktiež zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie povinnosti podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., 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, dodania a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď predávajúci - účastník konania, prevádzkujúci internetový obchod prostredníctvom internetovej stránky <https://gymbeam.sk>, nezabezpečil splnenie uvedenej povinnosti, nakoľko spotrebiteľovi – pisateľovi podnetu č. 82/2024, nevrátil v zákonom stanovenej lehote všetky platby, prijaté na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom internetového obchodu <https://gymbeam.sk>, (Objednávka č. 1007498885 zo dňa 14.12.2023, Faktúra č. 10002338484 vystavená dňa 16.12.2023 na celkovú sumu vrátane dopravy vo výške 31,80 €), predmetom ktorej boli : Dámske legíny Simple Black – GymBeam v množstve 1 ks v cene 13,95 €, Vzorka v cene 0,00 €, *Dámske tielko Limitless Black – GymBeam v množstve 1 ks v cene 15,95 €* a Doručenie na výdajňu Packeta v sume 1,90 €, keďže platba v sume 15,95 € zodpovedajúca kúpnej cene výrobku Dámske tielko Limitless Black, vráteného spotrebiteľom predávajúcemu dňa 29.12.2023 (dorúčeného predávajúcemu dňa 02.01.2024) bola

spotrebiteľovi vrátená až dňa 05.02.2024, po uplynutí 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (t.j. odo dňa 27.12.2023).

Z podkladov zabezpečených pre rozhodnutie bolo zistené, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu) si zo stránky internetového obchodu [www.gymbeam.sk](http://www.gymbeam.sk) dňa 14.12.2023 objednal dva výrobky, a to Dámske legíny Simple Black – GymBeam v množstve 1 ks v cene 13,95 € a Dámske tielko Limitless Black – GymBeam v množstve 1 ks v cene 15,95 € (objednávka č.1007498885). Objednávku spotrebiteľ uhradil prostredníctvom platobne brány Apple Pay, na základe čoho mu predávajúci dňa 16.12.2023 vyhotovil faktúru č. 10002338484. Spotrebiteľ si objednal doručenie tovaru na výdajné miesto Packeta v Humennom a objednaný tovar prevzal na výdajnom mieste dňa 18.12.2023. Následne spotrebiteľ predávajúcemu dňa 27.12.2023 oznámil svoju vôľu odstúpiť od zmluvy, a to na jeden z objednaných výrobkov - Dámske tielko Limitless Black, čo predávajúci potvrdil a dňa 28.12.2023 informoval spotrebiteľa o tom, že zabezpečil vyzdvihnutie jeho balíka a že kuriér sa preň zastaví v priebehu niekoľkých pracovných dní. Kuriér ako poverená osoba predávajúcim vyzdvihol tovar od spotrebiteľa dňa 29.12.2023 a predávajúcemu bol balík doručený na sklad dňa 02.01.2024. Platba v sume 15,95 € zodpovedajúca kúpnej cene výrobku Dámske tielko Limitless Black, bola spotrebiteľovi vrátená až dňa 05.02.2024 (dobropis SK – D10002436923 na meno spotrebiteľa - pisateľa podnetu na výrobok „Dámske tielko Limitless Black“ na sumu 15,95 €, vystavený dňa 02.02.2024, dátum splatnosti 16.02.2024), po uplynutí 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (t.j. odo dňa 27.12.2023). Vrátenie sumy 15,95 € spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) až dňa 05.02.2024 je zrejmé aj z predloženého dokladu o vrátení transakcie, podľa ktorého bola suma vo výške 15,95 € refundovaná dňa 05.02.2024 na kreditnú kartu, z ktorej bola dňa 14.12.2023 vykonaná platba vo výške 31,80 € (dňa 14.12.2023 bola vykonaná objednávka tovaru spotrebiteľom, pričom celková hodnota objednávky bola vo výške 31,80 €).

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákonov, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom zo dňa 14.05.2024 doručeným účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) v ten istý deň.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania toto svoje procesné právo nevyužil a k dôvodom začatia správneho konania uvedeným v oznámení o začatí správneho konania sa v lehote stanovenej správnym orgánom a ani ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za kontrolou zistené porušenie zákona účastník konania v plnej miere zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, to znamená osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoby konajúcej v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nespĺnenie zodpovedá predávajúci objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa, ako aj ďalších právnych predpisov, nad dodržiavaním ktorých vykonáva SOI

dohľad. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom 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.

*Podľa § 3 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z.z. každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.*

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

*Podľa § 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.*

*Podľa § 9 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z. pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.*

Vykonanou kontrolou bolo porušenie zákazu a povinnosti vyplývajúcich z vyššie citovaných ustanovení spoľahlivo preukázané. Z kontrolou získaných podkladov vyplynulo, že účastník konania uzatvára so spotrebiteľmi zmluvy na diaľku, teda zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom sú uzatvárané výlučne prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, a to elektronickou poštou, pričom ponuka tovaru kontrolovanej osoby sa realizuje na stránke <https://gymbeam.sk>. Práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim a kupujúcim upravovali všeobecné obchodné podmienky zverejnené na predmetnej internetovej stránke, pričom spotrebiteľ mal možnosť sa s nimi oboznámiť pred vyplnením objednávky, avšak nemal možnosť ovplyvniť ich obsah. Ide teda o spotrebiteľskú zmluvu, pričom povinnosťou účastníka konania bolo už pri uzatváraní takejto zmluvy predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nezasahovala do práv spotrebiteľa garantovaných zákonom. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednávaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim, je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana, čo však v danom prípade, vzhľadom na kontrolné zistenia zabezpečené nebolo.

Taktiež, preverení opodstatnenosti podnetu spotrebiteľa, bolo spoľahlivo preukázané porušenie povinnosti podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., 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 (vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iné náklady a poplatky), ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, keď účastník konania spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) v predmetnom prípade nevrátil peniaze v zákonom stanovenej lehote, ale až po jej uplynutí.

Správny orgán dodáva, že kontrola zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého je v danom prípade zrejmé, že zistený skutkový stav nevyhovoval



predpísanému stavu. Rozhodujúci je stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti a zákazu v zmysle vyššie uvedených ustanovení príslušných zákonov na ochranu spotrebiteľa.

Ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. a zákona č. 102/2014 Z.z. sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolností danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti.

Sankcionované správne delikty patria medzi ohrozovacie delikty a teda k porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne k poruchovému následku, stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. Zákon neumožňuje správnomu orgánu prihliadnúť na žiadne subjektívne aspekty. K poškodeniu spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom. Správny orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade predmetné zákony na ochranu spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotné zákony pritom neumožňujú ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. Účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti. Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazy podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie zákazov i povinností predávajúceho bolo objektívne preukázané. Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

*V zmysle § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 4 ods. 2, § 6 alebo § 9 ods. 1 zákona.*

*V zmysle § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. a) pokutu od 300 do 16 500 eur.*

*V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží*

*orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur, za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.*

Vzhľadom na skutočnosť, že porušenie povinností účastníkom konania nebolo možné, vzhľadom na ich rozsah, vyhodnotiť ako menej závažné, správny orgán v danom prípade neaplikoval postup podľa § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z.z. a vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Správny orgán uvádza že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov (napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR č. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok Najvyššieho súdu č. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pre oblasť správneho trestania, ustanovenie upravujúce konkurenciu správnych deliktov obsahuje zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorý v ustanovení § 12 ods. 2 upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatel'a prejedávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprisrnejšie postihnutel'ny. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené teda bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z.z. prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu a povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazu a povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií správny orgán zohľadnil, 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. Pri určovaní výšky sankcie správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia povinnosti splnený. Používať neprijateľné zmluvné podmienky vo vzťahu k spotrebiteľovi považuje správny orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo poškodiť spotrebiteľa vo forme majetkovej ujmy. Spotrebiteľ v dobrej viere uzaviera zmluvu s predávajúcim, od ktorého očakáva, že vzhľadom na jeho podnikanie a ponúkané služby koná profesionálne a so znalosťou ponúkaných služieb, čo zodpovedá poctivému prístupu v podnikaní. Správny orgán prihliadol na obsah neprijateľnej podmienky a na mieru, v akej je spôsobilá ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán prihliadol k tomu, že v § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, ktoré bolo konaním účastníka konania porušené. Správny orgán vzal tiež do úvahy, že neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľskej zmluve, obsah ktorých spotrebiteľ zásadným spôsobom neovplyvňuje, účastník konania upiera spotrebiteľovi jeho legitímne práva a v neprospech spotrebiteľa spôsobuje hrubú nevyváženosť zmluvného vzťahu. Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo taktiež prihliadnuté na skutočnosť, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je pretavená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom

prípade nebola naplnená. Navyše sa táto zmluvná podmienka nachádzala na internetovej stránke <https://gymbeam.sk>, pričom obsah tejto podmienky spotrebiteľ nemôže podstatným spôsobom ovplyvniť. Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol i na skutočnosť, že účastníkom konania formulovaná podmienka bola spôsobilá spotrebiteľa uviesť do omylu, pokiaľ ide o rozsah práv garantovaných mu zákonom a rozsah povinností uložených zákonom predávajúcemu a vyvolať v spotrebiteľovi presvedčenie o oprávnenosti konania predávajúceho. Takéto konanie správny orgán posúdil ako rozporné so všeobecnou požiadavkou odbornej starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, spôsobilú ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a privodiť mu ujmu. Pri určení výšky pokuty bolo zároveň prihliadnuté aj na to, že uvedením podmienky v rozpore správnymi predpismi, resp. neposkytnutím zákonom stanovených informácií spotrebiteľovi účastník konania vytváral u spotrebiteľov stav právnej neistoty a pochybnosti o skutočnom obsahu podmienky. Zmluvné dojednania by teda mali byť formulované jasne a zrozumiteľne, teda tak, aby nedochádzalo k akýmkoľvek pochybnostiam o ich obsahu a aby spotrebiteľ mohol sám posúdiť prípadné následky, ktoré mu z nich hrozia. Vzhľadom na vyššie uvedené, nemožno porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, považovať za zanedbateľné.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z. prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy. Rozhodujúcou skutočnosťou, ktorá bola zohľadnená pri určovaní výšky pokuty bolo porušenie povinnosti predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi finančné prostriedky, keď účastník konania v zákonom stanovenej lehote, t.j. najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, t.j. odo dňa 27.12.2023 (objednávka č. 1007498885) nevrátil spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) všetky platby, prijaté na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom internetového obchodu <https://gymbeam.sk>, pričom platba mu bola vrátená až dňa 05.02.2024. Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na skutočnosť, že pri kúpe výrobkov formou zásielkového predaja má spotrebiteľ zákonom garantované právo v ustanovených prípadoch odstúpiť od zmluvy, a to v lehote 14 dní. Toto právo je významným právom spotrebiteľa a je špecifikom práve v prípade zmlúv uzavieraných na diaľku. Odstúpením spotrebiteľa od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje a v nadväznosti na to je predávajúci povinný nielen prevziať tovar späť, ale i vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy, a to v zákonom stanovenej lehote najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Nedodržaním zákonnej lehoty na vrátenie platieb, ktoré predávajúci od spotrebiteľa prijal na základe zmluvy uzavretej na diaľku došlo nielen k porušeniu zákonom stanovenej povinnosti, ale súčasne i k porušeniu práva na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa. Prihliadnuté bolo i na dĺžku trvania protiprávneho stavu (dňa 27.12.2023 oznámené odstúpenie od zmluvy, dňa 29.12.2023 prevzatie tovaru kuriérom povereným predávajúcim, dňa 02.01.2024 tovar doručený predávajúcemu, až dňa 05.02.2024 vrátená platba spotrebiteľovi), počas ktorého bol spotrebiteľ ukrátený na svojom zákonom chránenom a garantovanom práve. Správny orgán považuje konanie, kedy spotrebiteľovi, po využití jeho zákonom garantovaného práva na odstúpenie od zmluvy, nie sú v zákonom stanovenej lehote vrátené peňažné prostriedky na ktoré má právo, za spoločensky nebezpečné konanie. Ďalej správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonnej lehoty na vrátenie finančných prostriedkov spôsobuje stav, kedy spotrebiteľ síce disponuje právom v zmysle zákona, avšak toto sa v dôsledku konania, resp. nekonania predávajúceho stáva relatívnym, ktoré je spotrebiteľ nútený vymáhať. Týmto nie je dosahovaný cieľ zákona, totiž poskytnúť spotrebiteľovi vysokú mieru ochrany. Následne je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv, ktoré inak majú nastupovať automaticky, cestou

správnych orgánov, formou alternatívneho riešenia sporu, či súdnou cestou, čím sa zvyšuje jeho ekonomické, ale tiež administratívne zaťaženie. Z opisu protiprávneho konania účastníka konania je zrejmy rozsah ujmy, ktorú spotrebiteľom účastník konania spôsobil a na výšku ktorej správny orgán prihliada. Takisto je z neho zrejmy spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania účastníka konania, na ktoré musí správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadnuť. Pri určení výšky pokuty boli zároveň zohľadnené aj následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľa práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, ako aj práva na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti účastníka konania. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistené nedostatky bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich vznik. Takisto správny orgán prihliadol aj na charakter protiprávneho konania, ktorý predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo zo strany správneho orgánu pri určovaní výšky pokuty prihliadnuté. Správny orgán zastáva názor, že správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil okolnosti daného prípadu, ako aj dôvody zisteného porušenia, výšku postihu preto pokladá vzhľadom na skutkové zistenia za primeranú.

Správny orgán taktiež, pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení, okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z.z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna ako aj represívna funkcia. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 o správnom konaní a síce s ustanovením § 3 ods. 5 citovaného zákona, 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.

**Poučenie: Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom tunajšieho Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie 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 Košiciach pre Košický kraj,**  
**Vrátna 3, Košice**

---

Číslo: P/0042/08/24

Dňa: 11.06.2024

## ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. h), ods. 4 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 a podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

### u k l a d á

účastníkovi konania: **GALAXY HOME SK s.r.o.**, sídlo: **Námestie SNP 11, Rajec 015 01, IČO: 54 609 267**, na základe kontroly vykonanej dňa 06.03.2024 v prevádzkarni: **GALAXY HOME – textil, obuv, rozličný tovar, OC MADARAS, Mlynská 39, Spišská Nová Ves** (ďalej len „kontrolovaná prevádzkareň“),

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 6** 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“), v zmysle ktorého ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, keď účastník konania ako predávajúci reklamáciu výrobku – *pánska obuv v hodnote 31,82 €* (vytknutá vada: „*na oboch polpároch chýba nit, na pravej roztrhnutá nit*“), zakúpeného dňa 02.12.2023, uplatnenú dňa 09.01.2024, vybavil zamietnutím, avšak odborné posúdenie nezabezpečil,

### p o k u t u

vo výške 250,- eur **slovom** dvestopäťdesiat eur.

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 00420824.**

## **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 06.03.2024 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej „Inšpektorát“) vykonaná kontrola v prevádzkarni – GALAXY HOME – textil, obuv, rozličný tovar, OC MADARAS, Mlynská 39, Spišská Nová Ves, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 134/PO/2024. O vykonanej kontrole bol na mieste spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol odovzdaný prítomnej zamestnankyni (asistentke predaja) kontrolovanej osoby (ďalej „účastník konania“).

Vykonanou kontrolou bolo zistené porušenie povinnosti predávajúceho v prípade, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybaviť ju zamietnutím len na základe odborného posúdenia, keď účastník konania ako predávajúci reklamáciu výrobku – pánska obuv v hodnote 31,82 € (vytknutá vada: „na oboch polpároch chýba nit, na pravej roztrhnutá niť“), zakúpeného dňa 02.12.2023, uplatnenú dňa 09.01.2024, vybavil zamietnutím, avšak odborné posúdenie nezabezpečil.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom zo dňa 13.05.2024, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 14.05.2024.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie, a to v lehote 8 dní odo dňa doručenia Oznámenia o začatí správneho konania. Účastník konania toto svoje procesné právo nevyužil a k dôvodom začatia správneho konania uvedeným v oznámení o začatí správneho konania sa v lehote stanovenej správnym orgánom a ani ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

V čase kontroly prítomná zamestnankyňa účastníka konania (asistentka predaja) po oboznámení sa s obsahom inšpekčného záznamu do vysvetlivky inšpekčného záznamu, ktorú osobne nadiktovala, uviedla, že predmetnú reklamáciu vybavovalo bývalé vedenie prevádzky a preto sa nevedia k spôsobu vybavenia konkrétnej reklamácie vyjadriť. Keďže si boli vedomí pochybenia predošlého vedenia k vybaveniu reklamácie, telefonicky kontaktovali spotrebiteľa a žiadali ho o doručenie tovaru, aby mu mohli vrátiť peniaze, čo spotrebiteľ odmietol. Požadoval najskôr vrátenie peňazí na účet, až potom vráti tovar, čo je z ich pohľadu neakceptovateľné.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za protiprávne konanie uvedené vo výroku rozhodnutia účastník konania v plnom rozsahu zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa 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, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

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

*Podľa § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.*

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

*Podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.*

*Podľa § 18 ods. 9 zákona 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.*

*Podľa 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa odborným posúdením sa rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou osobou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“).*

*Podľa § 18a ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa odborné posúdenie musí obsahovať a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie, b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku, c) popis stavu výrobku, d) výsledok posúdenia, e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.*

*Podľa § 18a ods.2 zákona o ochrane spotrebiteľa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada.*

Vykonanou kontrolou bolo nedodržanie povinnosti predávajúceho vyplývajúcej z vyššie citovaného ustanovenia § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa jednoznačne a spoľahlivo preukázané. Zo zabezpečených podkladov pre rozhodnutie bolo zistené, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu) si dňa 02.12.2023 v kontrolovanej prevádzkarni zakúpil pánske topánky v hodnote v hodnote 31,82 € (Doklad o kúpe č.345, Vs 20231202-151, 2013324979974 mužské topánky 31,82 EUR). Dňa 09.01.2024 predmetné topánky reklamoval z dôvodu ich poškodenia, vada uvádzaná spotrebiteľom: „na oboch polpároch chýba nit, na pravej roztrhnutá nit“ (Reklamačný lístok zo dňa 09.01.2024). Z predloženého potvrdenia o prijatí reklamácie (reklamačný lístok) bolo okrem iného zistené, že účastník konania reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom (pisateľom podnetu) dňa 09.01.2024, t.j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybavil dňa 09.02.2024 zamietnutím (v reklamačnom lístku je uvedené: „neuznaná, mech. poškodenie“). Keďže spotrebiteľ (pisateľ podnetu) uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, v zmysle

§ 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. S poukazom na uvedené účastník konania ako predávajúci vybavil predmetnú reklamáciu zamietnutím, avšak odborné posúdenie nezabezpečil.

Vzhľadom na vyššie uvedené správny orgán, s poukazom na to, že Slovenská obchodná inšpekcia nerieši spory medzi účastníkmi zmlúv, ani neukladá zmluvným stranám, ako majú postupovať, aby boli dodržané všetky práva a povinnosti každej zmluvnej strany paritne a pri reklamáciách sleduje len dodržiavanie formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, teda nerieši individuálne práva a povinnosti zmluvných strán, o čom rozhodujú príslušné súdy, uvádza, že bolo jednoznačne zistené porušenie povinnosti predávajúceho uvedenej vo vyššie citovanom ustanovení § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď účastník konania ako predávajúci reklamáciu predmetného výrobku vybavil zamietnutím, avšak bez odborného posúdenia. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré má kogentný charakter. Nositeľom povinností voči spotrebiteľovi je výlučne predávajúci, teda osoba, ktorá je s ním v právnom vzťahu na základe uzavretých zmlúv v zmysle Občianskeho zákonníka. Predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný postup v zmysle § 18 ods. 4, ods. 6 a ods. 9. Predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, bez ohľadu na okolnosti a stupeň prípadného subjektívneho zavinenia zo strany kohokoľvek. Predávajúci alebo poskytovateľ služieb je objektívne zodpovedný za to, že ním predaný alebo zhotovený výrobok alebo služba je bezchybná. A pokiaľ sa na výrobkoch vyskytnú vady, má spotrebiteľ, ktorý je vymedzený v ustanovení § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, právo na uplatnenie reklamácie podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Podľa § 2 písm. l) citovaného zákona sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Jedným zo spôsobov vybavenia reklamácie je v zmysle § 2 písm. m) citovaného zákona jej odôvodnené zamietnutie. V tejto súvislosti správny orgán opakovane poukazuje na ustanovenie § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, ktoré musí obsahovať náležitosti uvedené v ustanovení § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Zároveň správny orgán dáva do pozornosti aj ustanovenie § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada. Spôsob, akým bola reklamácia vybavená je pre spotrebiteľa a pre jeho nároky vyplývajúce z konkrétnej vady azda najvýznamnejšou skutočnosťou a svedčí o výsledku uplatnenia si zodpovednosti za vady u zodpovedného subjektu, t.j. u predávajúceho. V zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie je vytknutie vady a keďže toto právo sa uplatňuje u predávajúceho, u ktorého bol výrobok zakúpený, musí spotrebiteľ zároveň preukázať, že ide o výrobok zakúpený u predávajúceho. Teda v prípade, že spotrebiteľ vytkne vady a zároveň preukáže, že ide o výrobok zakúpený u predávajúceho, jedná sa o skutočnosti rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie a začiatok plynutia lehoty na vybavenie reklamácie. Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu teda neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či konkrétna reklamácia bola opodstatnená, ale formálnu stránku reklamačného konania, t.j. či predávajúci splnil všetky zákonom stanovené povinnosti súvisiace s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady. SOI teda nezasahuje do vzťahu medzi kupujúcim a predávajúcim, ktorý má výlučne občianskoprávny charakter.



Kontrola SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania kontrolné zistenia žiadnym relevantným spôsobom nenamietal.

Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t.j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nebanlivosť) alebo iných okolnosti danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti.

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

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Keďže kontrolou zistené a preukázané porušenie povinnosti ustanovenej zákonom v danom prípade nemožno považovať za menej závažné a teda nenastali predpoklady pre aplikáciu ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, správny orgán rozhodol o uložení sankcie tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vzhľadom na zistené porušenie zákona, keď konaním účastníka konania došlo k porušeniu povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom počas prvých 12 mesiacov od kúpy jej zamietnutím len na základe odborného posúdenia obsahujúceho zákonom stanovené náležitosti, čím došlo k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa, ktoré mu priznáva zákon o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania ako predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný postup v zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania reklamáciu zo dňa 09.01.2024 mal povinnosť vybaviť formálnym postupom v zmysle ustanovenia § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, teda mal povinnosť reklamáciu zamietnuť len na základe odborného posúdenia obsahujúceho všetky zákonom stanovené náležitosti. Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil skutočnosť, že predávajúci nevybavil reklamáciu riadne v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia sa pri určení výšky pokuty vzalo do úvahy, že účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, je povinný dodržiavať všetky zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa stanovené podmienky podnikania, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 6 cit. zákona. Charakter protiprávneho

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

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

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán uložiť do výšky 66 400 eur, bola s ohľadom na vyššie uvedené skutočnosti a na základe správnej úvahy uložená vo výške, ktorú považuje správny orgán za primeranú a má za to, že uloženie pokuty bude mať nielen sankčný, ale najmä preventívny účinok.

**Poučenie: Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom tunajšieho Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie 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.**