

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

Číslo: P/K/0220/08/23

Dňa: 20.06.2024

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: ZLAVKY.sk, s. r. o., sídlo: Trieda KVP 1, Košice – mestská časť Sídliisko KVP 040 23, IČO: 55 247 369, na základe kontroly internetového obchodu www.zlavky.sk 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 dňa 04.10.2023 v sídle Inšpektorátu a kontroly začatej v sídle Inšpektorátu dňa 31.10.2023 zaslaním výzvy na predloženie dokladov potrebných pre vykonanie kontroly zameranej na prešetrenie podnetov evidovaných pod č. 664/2023 a č. 698/2023,

pre porušenie zákazu predávajúceho podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Z.z. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“ „zákon č. 250/2007 Z.z.“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 cit. zákona, keď účastník konania v prípade objednávky č.20230110 vykonanej dňa 28.04.2023 v internetovom obchode <https://www.zlavky.sk>, predmetom ktorej bolo dodanie tovaru – *Multifunkčný červený vibračný trenážer* v hodnote 81,95 €, doprava v cene 4,90 €, celkom spolu v hodnote 86,85 €, vyúčtovanej faktúrou č.20230110 zo dňa 28.04.2023 a uhradenej spotrebiteľkou (pisateľkou podnetu) debetnou kartou dňa 28.04.2023, dňa 30.05.2023 oznámil spotrebiteľke (pisateľke podnetu) zrušenie objednávky z dôvodu neschopnosti dodať objednaný tovar a zároveň uviedol, že *peniaze by už mali byť vrátené na kartu a ak nie, platobná brána Stripe vracia peniaze do maximálne 5 pracovných dní*, pričom platba vo výške 86,85 € bola účastníkom konania prostredníctvom platobnej brány vrátená spotrebiteľke (pisateľke podnetu) až 18.09.2023, teda nie v lehote do 5 pracovných dní odo dňa

zrušenia objednávky, čím bolo spotrebiteľke (pisateľke podnetu) upreté právo na ochranu ekonomických záujmov (t.j. právo spotrebiteľa v zmysle § 3 ods.1 zákona č. 250/2007 Z.z.);

pre porušenie zákazu predávajúceho podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky, v nadväznosti na § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, z ktorého vyplýva zákaz nekalej obchodnej praktiky pred vykonaním obchodnej transakcie, § 7 ods. 2 písm. a), b) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, podstatne narušuje alebo môže narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, v spojení s § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého sa za nekalú obchodnú praktiku považuje klamlivé konanie a § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, a to vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, keď účastník konania i napriek oznámeniu lehoty, do ktorej sa zaväzuje dodať tovar v Obchodných podmienkach sprístupnených na webovom sídle www.zlavky.sk, konkrétne v čl. 6 *Doručenie tovaru, prechod nebezpečenstva náhodnej skazy a náhodného zhoršenia predmetu kúpy*, bod 6.3., kde je medzi zmluvnými stranami dohodnuté: *„Tovar sme Vám povinní doručiť bezodkladne, najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa uzavretia Zmluvy. Pri plnení Zmluvy môžu nastať také skutočnosti, ktoré budú mať vplyv na termín doručenia Vami objednaného Tovar. O zmene termínu doručenia a o novom predpokladanom termíne doručenia objednaného Tovar Vás budeme e-mailom bezodkladne informovať, pričom Vaše právo odstúpiť od Zmluvy týmto nie je dotknuté. Súčasťou Nášho oznámenia o novom termíne doručenia Tovar je aj Naša žiadosť adresovaná Vám na vyjadrenie, či trváte na dodaní Vami objednaného Tovar v novom termíne.“* v prípade objednávky č.20230110 vykonanej dňa 28.04.2023 v internetovom obchode <https://www.zlavky.sk>, predmetom ktorej bolo dodanie tovaru – *Multifunkčný červený vibračný trenážer* v hodnote 81,95 €, doprava v cene 4,90 €, celkom spolu v hodnote 86,85 €, vyúčtovanej faktúrou č.20230110 zo dňa 28.04.2023, ktorú spotrebiteľka (pisateľka podnetu) uhradila debetnou kartou dňa 28.04.2023, objednaný tovar v dohodnutom termíne, t.j. v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy nedodal, pričom oznámením nepravdivej informácie o dodacej lehote tovaru bola spotrebiteľka (pisateľka podnetu) uvedená do omylu, čím takto poskytnutá informácia o dostupnosti tovaru mohla zapríčiniť u spotrebiteľky rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak (v prípade poskytnutia správnych informácií) neurobila;

pre marenie výkonu kontroly nerešpektovaním oprávnenia Slovenskej obchodnej inšpekcie vykonávať kontroly na diaľku podľa § 4 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon č. 128/2002 Z.z.“), keď účastník konania ako kontrolovaná osoba nerešpektoval výzvu zo dňa 31.10.2023, aby v lehote 5 dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložil Inšpektorátu (aj „orgán dohľadu“) za účelom vykonania kontroly zameranej na prešetrenie podnetov evidovaných orgánom dohľadu pod č. 664/2023 a č.698/2023 nasledujúce doklady: - doklady súvisiace s objednávkou č. 20231012 zo dňa 21.09.2023 spotrebiteľa R.P. v internetovom obchode <https://www.zlavky.sk>, predmetom ktorej bol výrobok „3v1 Švédska stena do detskej izby + hojdačka v hodnote 214,11 € (objednávka, faktúra, preukázanie vybavenia tejto objednávky – doklad o odoslaní, príp. doklad o vrátení platby na základe tejto zmluvy, ak bola medzičasom platba spotrebiteľovi vrátená), a doklady súvisiace s objednávkou č. 20231010 zo dňa 18.09.2023 spotrebiteľa V.S. v internetovom obchode <https://www.zlavky.sk>, predmetom ktorej bol výrobok „Detská rastúca

stolička - drevená Montessori stolička na kŕmenie – hnedá“ v hodnote 107,91 € (objednávka, faktúra, preukázanie vybavenia tejto objednávky – doklad o odoslaní, príp. doklad o vrátení platby na základe tejto zmluvy, ak bola medzičasom platba spotrebiteľovi vrátená), pričom nerešpektoval ani opakovanú výzvu zo dňa 21.11.2023 (aby v lehote 5 dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložil požadované doklady),

p o k u t u

vo výške 1.200,- eur **slovom** tisícdvesto 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 – 02200823.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 07.09.2023 bol inšpektormi Inšpektorátu v sídle Inšpektorátu začatý výkon kontroly webovej stránky elektronického obchodu www.zlavky.sk, prevádzkovaného kontrolovanou osobou: ZĽAVKY.sk, s.r.o., Trieda KVP 1, Košice – mestská časť Sídliisko KVP 040 23, zameraný na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného orgánom dohľadu pod č. 489/2023. Kontrola bola začatá zaslaním výzvy kontrolovanej osobe na doručenie dokladov potrebných pre vykonanie kontroly do elektronickej schránky kontrolovanej osoby prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk. Kontrola bola následne na základe predložených dokladov a na základe informácií zverejnených v čase začatia kontroly na webovom sídle internetového obchodu www.zlavky.sk, vykonaná v sídle Inšpektorátu a dňa 04.10.2023 bola ukončená. Z vykonanej kontroly bol spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol dňa 05.10.2023 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk zaslaný kontrolovanej osobe („účastník konania“).

Kontrolou začatou dňa 07.09.2023 bolo zistené:

- porušenie zákazu predávajúceho podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 cit. zákona, keď účastník konania v prípade objednávky č.20230110 vykonanej dňa 28.04.2023 v internetovom obchode <https://www.zlavky.sk>, predmetom ktorej bolo dodanie tovaru – *Multifunkčný červený vibračný trenážer* v hodnote 81,95 €, doprava v cene 4,90 €, celkom spolu v hodnote 86,85 €, vyúčtovanej faktúrou č.20230110 zo dňa 28.04.2023 a uhradenej spotrebiteľkou (pisateľkou podnetu) debetnou kartou dňa 28.04.2023, dňa 30.05.2023 oznámil spotrebiteľke (pisateľke podnetu) zrušenie objednávky z dôvodu neschopnosti dodať objednaný tovar a zároveň uviedol, že *peniaze by už mali byť vrátené na kartu a ak nie, platobná brána Stripe vracia peniaze do maximálne 5 pracovných dní*, pričom platba vo výške 86,85 € bola účastníkom konania prostredníctvom platobnej brány vrátená spotrebiteľke (pisateľke podnetu) až 18.09.2023, teda nie v lehote do 5 pracovných dní odo dňa zrušenia objednávky, čím bolo spotrebiteľke (pisateľke podnetu) upreté právo na ochranu ekonomických záujmov (t.j. právo spotrebiteľa v zmysle § 3 ods.1 zákona č. 250/2007 Z.z.);

- a porušenie zákazu predávajúceho podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky, v nadväznosti na § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, z ktorého vyplýva zákaz nekalej obchodnej praktiky

pred vykonaním obchodnej transakcie, § 7 ods. 2 písm. a), b) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, podstatne narušuje alebo môže narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, v spojení s § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého sa za nekalú obchodnú praktiku považuje klamlivé konanie a § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, a to vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, keď účastník konania i napriek oznámeniu lehoty, do ktorej sa zaväzuje dodať tovar v Obchodných podmienkach sprístupnených na webovom sídle www.zlavky.sk, konkrétne v čl. 6 *Doručenie tovaru, prechod nebezpečenstva náhodnej skazy a náhodného zhoršenia predmetu kúpy*, bod 6.3., kde je medzi zmluvnými stranami dohodnuté: *„Tovar sme Vám povinní doručiť bezodkladne, najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa uzavretia Zmluvy. Pri plnení Zmluvy môžu nastať také skutočnosti, ktoré budú mať vplyv na termín doručenia Vami objednaného Tovar. O zmene termínu doručenia a o novom predpokladanom termíne doručenia objednaného Tovar Vás budeme e-mailom bezodkladne informovať, pričom Vaše právo odstúpiť od Zmluvy týmto nie je dotknuté. Súčasťou Nášho oznámenia o novom termíne doručenia Tovar je aj Naša žiadosť adresovaná Vám na vyjadrenie, či trváte na dodaní Vami objednaného Tovar v novom termíne.“* v prípade objednávky č.20230110 vykonanej dňa 28.04.2023 v internetovom obchode <https://www.zlavky.sk>, predmetom ktorej bolo dodanie tovaru – *Multifunkčný červený vibračný trenážer* v hodnote 81,95 €, doprava v cene 4,90 €, celkom spolu v hodnote 86,85 €, vyúčtovanej faktúrou č.20230110 zo dňa 28.04.2023, ktorú spotrebiteľka (pisateľka podnetu) uhradila debetnou kartou dňa 28.04.2023, objednaný tovar v dohodnutom termíne, t.j. v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy nedodal, pričom oznámením nepravdivej informácie o dodacej lehote tovaru bola spotrebiteľka (pisateľka podnetu) uvedená do omylu, čím takto poskytnutá informácia o dostupnosti tovaru mohla zapríčiniť u spotrebiteľky rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak (v prípade poskytnutia správnych informácií) neurobila.

Listom zo dňa 31.10.2023, doručovaným kontrolovanej osobe (účastník konania) prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, bola kontrolovaná osoba (účastník konania) vyzvaná, aby v lehote 5 dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložila Inšpektorátu za účelom vykonania kontroly zameranej na prešetrovanie podnetov evidovaných orgánom dohľadu pod č. 664/2023 a č.698/2023 nasledujúce doklady: - doklady súvisiace s objednávkou č. 20231012 zo dňa 21.09.2023 spotrebiteľa R.P. v internetovom obchode <https://www.zlavky.sk>, predmetom ktorej bol výrobok „3v1 Švédska stena do detskej izby + hojdačka v hodnote 214,11 € (objednávka, faktúra, preukázanie vybavenia tejto objednávky – doklad o odoslaní, príp. doklad o vrátení platby na základe tejto zmluvy, ak bola medziasom platba spotrebiteľovi vrátená), a doklady súvisiace s objednávkou č. 20231010 zo dňa 18.09.2023 spotrebiteľa V.S. v internetovom obchode <https://www.zlavky.sk>, predmetom ktorej bol výrobok „Detská rastúca stolička - drevená Montessori stolička na kŕmenie – hnedá“ v hodnote 107,91 € (objednávka, faktúra, preukázanie vybavenia tejto objednávky – doklad o odoslaní, príp. doklad o vrátení platby na základe tejto zmluvy, ak bola medziasom platba spotrebiteľovi vrátená). Nakoľko kontrolovaná osoba (účastník konania) na základe výzvy nedoručila do sídla orgánu dohľadu požadované doklady, bola listom zo dňa 21.11.2023, zasielaným do jej elektronickej schránky prostredníctvom portálu www.slovensko.sk opakovane vyzvaná k doručeniu vyššie požadovaných dokladov v lehote 5 dní odo dňa doručenia tejto výzvy. Kontrolovaná osoba (účastník konania) bez uvedenia dôvodu nepredložila požadované doklady ani po opakovanej výzve. Uvedené konanie bolo kvalifikované ako marenie výkonu kontroly nerešpektovaním

oprávnenia Slovenskej obchodnej inšpekcie vykonávať kontroly na diaľku podľa § 4 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z.

Výzvy za účelom predloženia požadovaných dokladov boli účastníkovi konania doručované do jeho elektronickej schránky prostredníctvom portálu www.slovensko.sk. Výzva zo dňa 31.10.2023 bola v dôsledku márneho uplynutia úložnej lehoty účastníkovi konania doručená dňa 16.11.2023 a opakovaná výzva zo dňa 21.11.2023 bola v dôsledku márneho uplynutia úložnej lehoty účastníkovi konania doručená dňa 07.12.2023. Napriek uvedenému neboli orgánu dohľadu v stanovených termínoch predložené požadované doklady, potrebné pre vykonanie kontroly zameranej na prešetrenie spotrebiteľských podnetov č. 664/2023 a č.698/2023.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá účastník konania. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom zo dňa 06.05.2024 prostredníctvom portálu 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 doručení 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 22.05.2024.

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 dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, v lehote stanovenej správnym orgánom a ku dňu vydania tohto rozhodnutia sa nevyjadril.

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, 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, t.j. bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

Inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (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 spoločenských 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.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 cit. zákona.

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

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

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

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

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

obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte.

Podľa § 4 ods.2 zákona č. 128/2002 Z.z. Slovenská obchodná inšpekcia pri kontrole vnútorného trhu u fyzických osôb a právnických osôb predávajúcich, poskytujúcich alebo sprístupňujúcich produkty na vnútornom trhu (ďalej len „kontrolované osoby“)

- a) zisťuje nedostatky pri výkone kontroly podľa odseku 1,*
- b) vyžaduje odstránenie zistených nedostatkov a škodlivých následkov a kontroluje plnenie opatrení na odstránenie zistených nedostatkov,*
- c) prijíma, vyhodnocuje a kontroluje plnenie dobrovoľných opatrení,*
- d) vyvodzuje zodpovednosť za zistené nedostatky,*
- e) zabezpečuje skúšky na overenie bezpečnosti, kvality a zhody výrobkov,*
- f) informuje verejnosť prostredníctvom svojho webového sídla o nebezpečenstve ohrozenia života alebo zdravia ľudí predajom nebezpečných výrobkov,*
- g) je oprávnená využívať podnety verejnosti, najmä od spotrebiteľov, spotrebiteľských združení a iných orgánov verejnej moci.*

Podľa § 4 ods.3 zákona č. 128/2002 Z.z. Slovenská obchodná inšpekcia môže vykonávať kontroly na mieste a kontroly na diaľku.

Podľa § 5 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z.z. kontrolu vnútorného trhu vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia prostredníctvom inšpektorov, ktorí sú zamestnancami Slovenskej obchodnej inšpekcie.

Podľa § 5 ods. 7 písm. c) zákona č. 128/2002 Z.z. je inšpektor pri kontrole oprávnený požadovať od kontrolovaných osôb potrebné doklady, údaje a písomné alebo ústne vysvetlenia.

Podľa § 7 ods.2 zákona č. 128/2002 Z.z. kontrolovaná osoba je povinná umožniť inšpektorom a prizvaným osobám vykonať kontrolu, najmä umožniť vstup do objektov, prevádzkarní, na pozemky a do iných priestorov, ktoré súvisia s predajom výrobkov a poskytovaním služieb.

Vykonanou kontrolou bolo porušenie zákazov vyplývajúcich z vyššie citovaných ustanovení § 4 ods. 2 písm. b), písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, ako aj marenie výkonu kontroly nerešpektovaním oprávnenia Slovenskej obchodnej inšpekcie vykonávať kontroly na diaľku podľa § 4 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. jednoznačne a spoľahlivo preukázané. Kontrolné zistenia účastníka konania žiadnym spôsobom nenamietal.

Zo zabezpečených podkladov bolo zistené, že spotrebiteľka (pisateľka podnetu č. 489/2023) objednala na diaľku prostredníctvom internetového obchodu www.zlavky.sk výrobok „Multifunkčný červený vibračný trenažér,“ množstvo 1 ks v cene 81,95 €; doprava v cene 4,90 €, celkom spolu v hodnote 86,85 €. Objednávka výrobku bola uhradená spotrebiteľkou debetnou kartou dňa 28.04.2023. Predávajúci potvrdil objednávku pod číslom 20230110. Na základe prijatej objednávky vyhotovil predávajúci faktúru č. 20230110 zo dňa 28.04.2023, predmetom ktorej je fakturácia položky: Multifunkčný červený vibračný trenažér, množstvo 1 ks v cene 81,95 €, doprava v cene 4,90 €, celkom v hodnote 86,85 €. Z predloženej emailovej komunikácie medzi predávajúcim (účastníkom konania) a spotrebiteľkou (pisateľkou podnetu) vyplýva, že dňa 30.05.2023 predávajúci oznámil spotrebiteľke zrušenie objednávky z dôvodu neschopnosti dodať objednaný výrobok s tým, že platba bude vrátená do maximálne 5 pracovných dní. Účastník konania i napriek oznámeniu lehoty, do ktorej sa zaväzuje dodať tovar v obchodných podmienkach sprístupnených na webovom sídle www.zlavky.sk, tvoriacich neoddeliteľnú súčasť kúpnej zmluvy, konkrétne v článku 6. *Doručenie tovaru,*

prechod nebezpečenstva náhodnej skazy a náhodného zhoršenia predmetu kúpy, bod 6.3., kde je medzi zmluvnými stranami dohodnuté: „Tovar sme Vám povinní doručiť bezodkladne, najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa uzavretia Zmluvy. Pri plnení Zmluvy môžu nastať také skutočnosti, ktoré budú mať vplyv na termín doručenia Vami objednaného Tovaru. O zmene termínu doručenia a o novom predpokladanom termíne doručenia objednaného Tovaru Vás budeme e-mailom bezodkladne informovať, pričom Vaše právo odstúpiť od Zmluvy týmto nie je dotknuté. Súčasťou Nášho oznámenia o novom termíne doručenia Tovaru je aj Naša žiadosť adresovaná Vám na vyjadrenie, či trváte na dodaní Vami objednaného Tovaru v novom termíne.“, objednaný tovar nedodal v lehote 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy, ani neskôr, keď zmluva na diaľku bola uzavretá dňa 28.04.2023 a tovar mal byť doručený najneskôr do 29.05.2023. Zo zabezpečených podkladov neboli zistené žiadne skutočnosti, ktoré by preukazovali zmenu termínu doručenia objednaného tovaru a taktiež spotrebiteľkou nebolo preukázané uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy. Taktiež bolo zistené, že dňa 30.05.2023 predávajúci oznámil spotrebiteľke zrušenie objednávky z dôvodu neschopnosti dodať objednaný tovar a zároveň uviedol, že peniaze by už mali byť vrátené na kartu a ak nie, platobná brána Stripe vracia peniaze do maximálne 5 pracovných dní. Kontrolou bolo zistené, že predávajúci vrátil spotrebiteľke platbu vo výške 86,85 € prostredníctvom platobnej brány až dňa 18.09.2023, teda nie v lehote do 5 pracovných dní odo dňa zrušenia objednávky, čím bolo spotrebiteľke upreté právo na ochranu svojich ekonomických záujmov. Z vyššie uvedeného je tiež zrejmé, že účastník konania nedodal objednaný tovar v lehote uvedenej v obchodných podmienkach sprístupnených na webovom sídle účastníka konania www.zlavky.sk, tvoriacich neoddeliteľnú súčasť kúpnych zmlúv, ani neskôr, bez toho, aby spotrebiteľka (pisateľka podnetu) bola informovaná o zmene termínu doručenia objednaného tovaru. Uvedením nepravdivej informácie o dodacej lehote tovaru bola spotrebiteľka (pisateľka podnetu) uvedená do omylu, pričom takto poskytnutá informácia o dostupnosti tovaru mohla zapríčiniť u spotrebiteľky rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak (v prípade poskytnutia správnych informácií) neurobila.

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.

Zo zákona o ochrane spotrebiteľa jasne vyplýva, že spotrebiteľ má právo na ochranu pred používaním nekalých obchodných praktík zo strany predávajúceho vo forme klamlivej obchodnej praktiky. Každá obchodná praktika, ktorá je nekalá, sa môže realizovať nielen dokonaným konaním, ale aj ohrozovacím správaním, teda nielen ak spôsobí protiprávny následok, ale stačí už aj hrozba, že protiprávny následok nastane. Nekalá obchodná praktika sa týka celého procesu uzatvárania obchodnej transakcie, a teda aj informácií, ktoré majú bezprostredný vplyv na rozhodovací proces spotrebiteľa. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním došlo k zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Nekalé obchodné praktiky sú zakázané podľa § 7 zákona o ochrane spotrebiteľa. Za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania (zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil), pričom účastník konania uvedený zákaz nerešpektoval. Povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené.

Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Predávajúci zodpovedá za ich dodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie, nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody (aspekty), prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinností nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za tieto porušenia. Je preto irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie.

Pri rozhodovaní vo veci správny orgán vzal do úvahy skutočnosť, že zo strany účastníka konania boli ignorované opakované výzvy orgánu dohľadu na poskytnutie potrebnej súčinnosti pri výkone kontroly, ktorá mala byť zameraná na preverenie opodstatnenosti spotrebiteľských podnetov. Dôvodom uloženia sankcie je v tomto prípade práve skutočnosť, že účastník bez ospravedlnenia v stanovených termínoch nepredložil doklady nevyhnutné k výkonu kontroly.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly 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 výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa alebo § 26 pokutu do 66 400 eur, pričom 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.

V zmysle § 9 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. môže Inšpektorát uložiť kontrolovanej osobe, ktorá marí, ruší alebo inak sťažuje výkon kontroly, poriadkovú pokutu od 50 eur do 5000 eur, a to aj opakovane.

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 postihnutelný. 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 o ochrane spotrebiteľa prihladené najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu, spôsob a následky porušenia zákazu vzhľadom na nerešpektovania práva na ochranu ekonomických záujmov a nedodržanie zákazu používania nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania, nakoľko účastník konania poskytnutím nepravdivej informácie vo vzťahu k dostupnosti tovaru mohol zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak, t.j. v prípade poskytnutia správnych a relevantných údajov, neurobil. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal na skutočnosť, že nedodržaním zákazu použitia nekalej obchodnej praktiky bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania pri svojej činnosti využíval nekalé obchodné praktiky, ktoré zákon zakazuje a ktoré môžu negatívne vplývať na spotrebiteľa pri jeho rozhodovaní o pristúpení ku kúpe výrobkov a uzavretiu zmluvy s predávajúcim. Správny orgán má za to, že využívanie nekalých obchodných praktík v praxi nie je možné bagatelizovať aj s ohľadom na tú skutočnosť, že vykonanou kontrolou sa potvrdila opodstatnenosť podnetu spotrebiteľky, ktorý práve poukazoval na klamlivé konanie o dostupnosti tovaru. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil aj spôsob protiprávneho konania účastníka konania, pričom tento spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, a to viacnásobne, v dôsledku čoho okrem iného upieral spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov. Rešpektovanie práva spotrebiteľa na informácie musí byť reálne premietnuté v takom postupe predávajúceho, ktorý zabezpečí spotrebiteľovi poskytnutie informácií v súlade so zákonnými podmienkami, a to tak čo do rozsahu poskytnutých informácií, ako aj času ich poskytnutia. Správny orgán prihliadol aj na absenciu dostatočných informácií v rozsahu stanovenom zákonom o ochrane spotrebiteľa, ktorá je spôsobilá ohroziť ekonomické záujmy spotrebiteľa. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého jedným z chránených práv spotrebiteľa je právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihladené. Orgán dozoru prihliadol pri ukladaní výšky pokuty aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 9 ods. 6 zákona č. 128/2002 Z.z. prihladené najmä na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania vzhľadom na to, že účastník konania svojim konaním zmaril výkon kontroly, zameranej na prešetrenie podnetov, ktoré poukazovali na porušovanie zákazov a povinností vyplývajúcich z právnych predpisov, nad dodržiavaním ktorých vykonáva SOI dohľad. Správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na závažnosť a na následky protiprávneho konania, keďže porušením povinnosti účastníka konania umožniť výkon kontroly, bola zmarená podstata a význam činnosti správneho orgánu ako orgánu štátnej kontroly vo veciach ochrany spotrebiteľa. Zohľadnený bol i spôsob a čas trvania protiprávneho konania. Napriek tomu, že bol účastník konania opakovane vyzývaný na poskytnutie súčinnosti, výzvy správneho orgánu ignoroval a požadované doklady, príp. vysvetlenia správneho orgánu v stanovených termínoch neposkytol, čím neprejavil súčinnosť potrebnú pre vykonanie kontroly a výkon kontroly zmaril.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty vzal do úvahy aj skutočnosť, že účastník konania sa dopustil porušenia tej istej povinnosti, a to zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa opakovane počas 12 mesiacov, pričom za predchádzajúce porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa bol sankcionovaný rozhodnutím Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj č. P/123/08/23 zo dňa 16.10.2023, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 17.11.2023.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa uložiť do výšky 66 400 eur, bola po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy uložená vo výške, ktorú považuje správny orgán za primeranú, zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia 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.

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

Číslo: P/D/0060/08/24

Dňa: 19.06.2024

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, § 4 ods. 1, ods. 5 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: BRANDI s.r.o., sídlo: Zimná 1, Košice – mestská časť Staré Mesto 040 01, IČO: 51 027 704, na základe kontroly internetového obchodu <https://www.poslat.sk>, začatej v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj („Inšpektorát“) dňa 09.04.2024, ukončenej dňa 11.04.2024 v sídle Inšpektorátu,

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z.z.), v nadväznosti na § 3 ods. 1 citovaného zákona, keď účastník konania – poskytovateľ služieb príjemcovi na elektronickom zariadení, na internetovej stránke elektronického obchodu www.poslat.sk v čase kontroly neposkytol spotrebiteľovi informáciu o označení registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu a taktiež ani názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha (t.j. informácie v zmysle požiadaviek zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z.), čím bolo spotrebiteľovi upreté právo na informácie (t.j. právo spotrebiteľa v zmysle § 3 ods.1 zákona č. 250/2007 Z.z.) a keď účastník konania ako prevádzkovateľ elektronického obchodu www.poslat.sk spotrebiteľovi (podávateľovi podnetu č. 356/2023) aj napriek vopred zrealizovanej úhrade ceny objednanej služby - *vzdvihnutie balíka (sprostredkovanie prepravy zásielky) v sume 6,49 € na základe objednávky č. OPS 69305-80512 zo dňa 3.5.2023* túto službu neposkytol, pričom zároveň spotrebiteľovi nebola do času vykonania kontroly ani vrátená úhrada za neposkytnutú službu, čím bolo spotrebiteľovi upierané právo na ochranu ekonomických záujmov (t.j. právo spotrebiteľa v zmysle § 3 ods.1 zákona č. 250/2007 Z.z.);

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods.1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z.z.“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má, keď v čase kontroly účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom internetovej stránky <https://www.poslat.sk/> neposkytol informáciu o telefónnom čísle, keďže údaj o telefónnom čísle predávajúceho, uvedený v čase kontroly na internetovej stránke <https://www.poslat.sk/>, v rámci okna Kontakt (+421 940 080 400), bol neplatný - neexistujúci, čo bolo overené v rámci kontroly dňa 11.04.2024,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods.1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z.z., keď v čase kontroly účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom internetovej stránky <https://www.poslat.sk/> neoznámil spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy a lehotu na odstúpenie od zmluvy,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 3 ods.1 písm. k) zákona č.102/2014 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, keď v čase kontroly účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom internetovej stránky <https://www.poslat.sk/> neoznámil 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. t) zákona č. 102/2014 Z.z. v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď na internetovej stránke <https://www.poslat.sk/> 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 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 –00600824.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 09.04.2024 bol inšpektormi Inšpektorátu začatý výkon kontroly internetovej stránky <https://www.poslat.sk>, prevádzkovanvej kontrolovanou osobou - BRANDI s.r.o., Zimná 1, Košice, zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného Inšpektorátom pod číslom 356/2023. Kontrola bola uskutočnená na diaľku, na základe vyhodnotenia informácií zverejnených na <https://www.poslat.sk>, ako aj dokladov a stanoviska doručených kontrolovanou osobou po opakovaných výzvach orgánu dohľadu zo dňa 05.02.2024 a 26.02.2024. Kontrola bola ukončená dňa 11.04.2024 v sídle Inšpektorátu spísaním inšpekčného záznamu, ktorý bol následne dňa 15.04.2024 zaslaný kontrolovanej osobe (ďalej „účastník konania“) prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk.

Pri výkone kontroly bolo zistené porušenie zákazu a povinností:

- podľa § 4 ods.2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z., v nadväznosti na § 3 ods. 1 citovaného zákona, keď účastník konania – poskytovateľ služieb príjemcovi na elektronickom zariadení, na internetovej stránke elektronického obchodu www.poslat.sk v čase kontroly neposkytol spotrebiteľovi informáciu o označení registra, ktorý ho zapísal a číslo zápisu a taktiež ani názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha (t.j. informácie v zmysle požiadaviek zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z.), čím bolo spotrebiteľovi upreté právo na informácie (t.j. právo spotrebiteľa v zmysle § 3 ods.1 zákona č. 250/2007 Z.z.) a keď účastník konania ako prevádzkovateľ elektronického obchodu www.poslat.sk spotrebiteľovi (podávateľovi podnetu č. 356/2023) aj napriek vopred zrealizovanej úhrade ceny objednanej služby - *vzdvihnutie balíka (sprostredkovanie prepravy zásielky) v sume 6,49 € na základe objednávky č. OPS 69305-80512 zo dňa 3.5.2023* túto službu neposkytol, pričom zároveň spotrebiteľovi nebola do času vykonania kontroly ani vrátená úhrada za neposkytnutú službu, čím bolo spotrebiteľovi upierané právo na ochranu ekonomických záujmov (t.j. právo spotrebiteľa v zmysle § 3 ods.1 zákona č. 250/2007 Z.z.);

- podľa § 3 ods.1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má, keď v čase kontroly účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom internetovej stránky <https://www.poslat.sk/> neposkytol informáciu o telefónnom čísle, keďže údaj o telefónnom čísle predávajúceho, uvedený v čase kontroly na internetovej stránke <https://www.poslat.sk/>, v rámci okna Kontakt (+421 940 080 400), bol neplatný - neexistujúci, čo bolo overené v rámci kontroly dňa 11.04.2024;

- podľa § 3 ods.1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa

prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z.z., keď v čase kontroly účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom internetovej stránky <https://www.poslat.sk/> neoznámil spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy a lehotu na odstúpenie od zmluvy;

- podľa § 3 ods.1 písm. k) zákona č.102/2014 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, keď v čase kontroly účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom internetovej stránky <https://www.poslat.sk/> neoznámil 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. t) zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď na internetovej stránke <https://www.poslat.sk/> 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 07.05.2024 zaslaným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 07.05.2024.

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 23.05.2024.

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. K dôvodom správneho konania uvedeným v Oznámení o začatí správneho konania sa účastník konania 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. 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. b) zákona č. 250/2007 Z.z. predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 cit. zákona.

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

Podľa § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi

a) hlavné vlastnosti tovaru alebo charakter služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe,

b) obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná,

c) telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má,

d) adresu predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru alebo služby, podať sťažnosť alebo iný podnet, ak sa táto adresa líši od adresy uvedenej v písmene b),

- e) celkovú cenu tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru alebo služby 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; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo dohodu o predplatnom, predávajúci informuje spotrebiteľa o celkovej cene za zúčtovacie obdobie a o cene za jeden mesiac, ak je dĺžka zúčtovacieho obdobia odlišná, a ak túto cenu nemožno určiť vopred, o spôsobe, akým sa vypočíta,
- f) cenu za použitie prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré je možné využiť na účely uzavretia zmluvy, ak ide o číslo služby so zvýšenou tarifikou,
- g) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,
- h) informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3,
- i) informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty,
- j) informáciu o prípadnej povinnosti spotrebiteľa uhradiť predávajúcemu cenu za skutočne poskytnuté plnenie podľa § 10 ods. 5, ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy o službách po tom, čo udelil predávajúcemu výslovný súhlas podľa § 4 ods. 6,
- k) informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy,
- l) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu,
- m) informáciu o existencii a podrobnostiach záruky poskytovanej výrobcom alebo predávajúcim podľa prísnejších zásad, ako ustanovuje všeobecný predpis, ak ju výrobca alebo predávajúci poskytuje, ako aj informáciu o existencii a podmienkach pomoci a službách poskytovaných spotrebiteľom po predaji tovaru alebo poskytnutí služby, ak sa taká pomoc poskytuje,
- n) informáciu o existencii príslušných kódexov správania, ktoré sa predávajúci zaviazal dodržiavať, a o spôsobe, akým sa môže spotrebiteľ s nimi oboznámiť alebo získať ich znenie,
- o) informáciu o dĺžke trvania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu určitú; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo ak ide o zmluvu, pri ktorej sa automaticky predlžuje jej platnosť, aj informáciu o podmienkach vypovedania zmluvy,
- p) informáciu o minimálnej dĺžke trvania záväzkov spotrebiteľa vyplývajúcich zo zmluvy, ak zo zmluvy vyplýva pre spotrebiteľa taký záväzok,
- q) informáciu o povinnosti spotrebiteľa zaplatiť preddavok alebo poskytnúť inú finančnú zábezpeku na žiadosť predávajúceho a o podmienkach, ktoré sa na jeho poskytnutie vzťahujú, ak zo zmluvy vyplýva pre spotrebiteľa taký záväzok,
- r) informáciu o funkčnosti vrátane použiteľných technických ochranných opatrení na zabezpečenie elektronického obsahu, ak je to vhodné,
- s) informáciu o kompatibilitate elektronického obsahu s hardvérom a softvérom, o ktorých predávajúci vie alebo je rozumné očakávať, že o nich vie, ak je to vhodné,
- t) informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie vyššie uvedeného zákazu vyplývajúceho z ustanovenia § 4 ods.2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z., keď neposkytnutím informácií o označení registra, ktorý ho zapísal a číse zápisu a taktiež názvu a adresy orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha (t.j. informácií podľa zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení 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) upieral spotrebiteľovi právo na informácie v zmysle uvedeného predpisu. Vykonanou kontrolou bolo ďalej konštatované, že účastník konania – prevádzkovateľ internetového obchodu situovaného na webovom sídle www.poslat.sk, nezabezpečil splnenie informačných povinností podľa vyššie citovaného § 3 ods.1 písm. c), h), t) zákona č. 102/2004 Z.z.

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 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. Kontrolou zistený skutkový stav účastník konania žiadnym spôsobom nenamietal.

Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho 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.

K porušeniu povinnosti 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. 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.

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 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 najprísnejšie postihnutelný. 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. o ochrane spotrebiteľa.

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 povinností, spôsob a následky porušenia zákazu a povinností vzhľadom na to, že účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na informácie a taktiež právo na ochranu ekonomických záujmov, ako aj vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania pred odoslaním objednávky neposkytol spotrebiteľom informácie podľa § 3 ods.1 zákona č. 102/2004 Z.z., t.j. informáciu o telefónnom čísle, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy a lehotu na odstúpenie od zmluvy a o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a zároveň sa na internetovej stránke nenachádzal odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Z hľadiska charakteru protiprávneho konania správny orgán zohľadnil to, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom zmluvnom vzťahu. 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.

Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty na rozsah zisteného protiprávneho konania a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Absencia dostatočných informácií v rozsahu stanovenom zákonom je spôsobilá ohroziť ekonomické záujmy spotrebiteľa, keďže pri uzatváraní zmluvy s predávajúcim (v danom prípade prostriedkami diaľkovej komunikácie) nemá dostatok údajov (napríklad o možnosti či nemožnosti odstúpenia od zmluvy či možnosti riešenia sporu s predávajúcim prostriedkami alternatívneho riešenia sporu), a to z hľadiska kvalifikovaného rozhodnutia o pristúpení k obchodnej transakcii, ale aj údajov týkajúcich sa jeho postupu v prípade nespokojnosti so službou.

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.

Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy za primeranú na zabezpečenie tak preventívneho, ako aj primeraného represívneho účinku pokuty.

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/0038/08/24

Dňa: 20.06.2024

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: **AUROCENTRUM LM s.r.o., sídlo: Krosnianska 9, Košice 040 22, IČO: 46 968 857**, na základe kontroly začatej dňa 27.02.2024 v kontrolovanej prevádzkarni: AUROCENTRUM LM s.r.o., oprava motorových vozidiel, Rampová 5, Košice, s pokračovaním a ukončením dňa 22.03.2024 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej „Inšpektorát“),

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 ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky (pisateľky podnetu) na opravu motorového vozidla VW FOX, EČV: xxxxx (v evidencii spotrebiteľských reklamácií za rok 2023 zaevidovanú pod číslom RE001), uplatnenú prostriedkami diaľkovej komunikácie (emailom) dňa 19.10.2023, v zákonom stanovenej lehote, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (v evidencii spotrebiteľských reklamácií za rok 2023 uvedený dátum vybavenia predmetnej reklamácie: vybavené 28.11.2023, odovzdaný, prevzaté 13.12.2023),

p o k u t u

vo výške 300,- eur **slovom** tristo 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 – 00380824.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 27.02.2024 bol inšpektormi Inšpektorátu začatý výkon kontroly v prevádzkarni: AUTOCENTRUM LM s.r.o., oprava motorových vozidiel, Rampová 5, Košice, zameraný na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod číslom 116/PO/2024 za prítomnosti konateľa kontrolovanej spoločnosti. Inšpekčný záznam z vykonanej kontroly bol prerokovaný a odovzdaný prítomnému konateľovi kontrolovanej osoby. Kontrola pokračovala a bola ukončená v sídle Inšpektorátu dňa 22.03.2024 bez prítomnosti kontrolovanej osoby. Inšpekčný záznam z vykonanej kontroly bol kontrolovanej osobe (ďalej „účastník konania“) zaslaný do jej elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 26.03.2024.

Vykonanou kontrolou bolo zistené porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky (pisateľky podnetu) na opravu motorového vozidla VW FOX, EČV: xxxxx (v evidencii spotrebiteľských reklamácií za rok 2023 zaevidovanú pod číslom RE001), uplatnenú prostriedkami diaľkovej komunikácie (emailom) dňa 19.10.2023, v zákonom stanovenej lehote, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (v evidencii spotrebiteľských reklamácií za rok 2023 uvedený dátum vybavenia predmetnej reklamácie: vybavené 28.11.2023, odovzdaný, prevzaté 13.12.2023).

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 07.05.2024, doručovaným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu 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 23.05.2024.

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 svoju zákonnú možnosť využil a k podkladom pre rozhodnutie sa vyjadril. K dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa účastník konania v lehote stanovenej správnym orgánom a ani ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

V čase začatia kontroly prítomný účastník konania po oboznámení sa s obsahom inšpekčného záznamu do vysvetlivky inšpekčného záznamu uviedol, že sa vyjadrí dodatočne a zašle doklady.

Dňa 08.03.2024 bolo na Inšpektorát emailom doručené podanie účastníka konania označené ako „Vyjadrenie k podnetu č.116/PO/2024“ s tam uvedenými prílohami, v ktorom účastník konania podrobne popisuje komunikáciu so spotrebiteľkou (pisateľkou podnetu), zákazky, ako aj priebeh reklamácie a jej vybavenie. Účastník konania okrem iného uviedol, že spotrebiteľka využila služby ich autoservisu prvýkrát v roku 2023. Komunikácia so spotrebiteľkou prebiehala zväčša na diaľku, nakoľko nenavštevovala ich prevádzkareň osobne. Preberanie vozidla po oprave takisto neprebíhalo štandardne podľa ich výstupných postupov, lebo si stanovovala čas a miesto, kde jej majú vozidlo doniesť, a to aj v čase po ich pracovnej dobe. Ani v jednom prípade jej nebol účtovaný tento pick-up servis, aj napriek tomu, že v niektorých prípadoch to bolo až priamo do Prešova, čo pre nich znamenalo zabezpečiť ďalšie vozidlo, odstávku od práce, náklady na phm, čím im vznikala strata. Predmetom zákaziek bolo stále vozidlo VW Fox s EČV: xxxxx. Prvá zákazka č. 20230069 súvisela s opravou hlavy valcov motora. Dňa 01.09.2023 boli kontaktovaní so žiadosťou o zloženie odtiahnutého vozidla k nim do servisu, kde následne prijali zákazku na opravu daného vozidla. So zistenými vadami bola spotrebiteľka upovedomená telefonicky, bola oboznámená s predbežnou kalkuláciou ceny od 1000 €-1400€ s DPH za opravu vozidla, ktorú odsúhlasila telefonicky. Nasledovala oprava vozidla. Po uskutočnení opravy a vyskúšaní funkčnosti vozidla bola spotrebiteľka privolaná k vyzdvihnutiu vozidla a oboznámená s konečnou sumou za opravu:1200,00 €. Po oprave bolo vozidlo riadne odskúšané a funkčné. K druhej zákazke č. 20230070 účastník konania uviedol, že sa na vozidle objavila menšia porucha - nefunkčnosť zapalovacej cievky, ktorá bola zistená mechanickým meraním. Cena za materiál bola odkonzultovaná a porucha odstránená. Uvedená porucha na vozidle nemala súvis s predchádzajúcou opravou vozidla, s čím bola spotrebiteľka oboznámená. K prijatiu reklamácie účastník konania uviedol, že spotrebiteľka ich kontaktovala s tým, že vozidlo zaparkovala na čerpacej stanici na Prešovskej ulici a že majú prísť vyzdvihnúť kľúče, s tým, že chod motora nie je v poriadku. Pri odovzdávaní dokladov a kľúčov mimo ich prevádzkarne sa spotrebiteľka dožadovala vrátenia zaplatenej sumy a takisto toho, aby vozidlo vrátili do pôvodného stavu s poškodením, s akým prišla. Bolo jej vysvetlené, že napr. také zbrúsenie hlavy valcov sa nedá vrátiť do pôvodného poškodeného stavu. Spotrebiteľka mala arogantné správanie, kričala a mala rozporuplné rozhodnutia. Reklamáciu na základe emailu prijali a zaevidovali pod číslom: RE001. Presná doba vybavenia reklamácie nebola dohodnutá.

K vybaveniu reklamácie účastník konania okrem iného uviedol, že po diagnostikovaní a kontrole motora a príslušných dielov, ktoré boli menené, bolo zhodnotených, že reklamácia sa uznáva a bude vybavená spôsobom opätovnej opravy hlavy valcov. Repasovaný diel, hlava valcov z daného vozidla, bol odoslaný na reklamáciu ku subdodávateľovi na opätovný repas. Po vybavení danej reklamácie sa motor opäť poskladal a odskúšala sa jeho funkčnosť. V tejto fáze opravy bola kontaktovaná spotrebiteľka a bola vyzvaná na doručenie zimných pneumatík za účelom skúšky vozidla v premávke. Ani tentokrát sa nedostavila osobne, pneumatiky doniesol po niekoľkých dňoch jej brat. Bola zistená vada jednej gummy a čakalo sa na odsúhlasenie ceny pneuservisných prác spotrebiteľkou, ktoré jej nakoniec neboli účtované. Podľa vyjadrenia účastníka konania len táto posledná fáza s prezutím vozidla predĺžila vybavenie reklamácie minimálne o 3 týždne. Spotrebiteľke bolo následne vozidlo odvezené presne podľa jej požiadaviek a na mieste bola informovaná o priebehu reklamácie. Vozidlo bolo odskúšané k spokojnosti spotrebiteľky. Po jazde zhodnotila sama, že auto je v poriadku a že reklamácia je vybavená. Prevzala auto s funkčným motorom, ktorý spĺňal všetky požadované technické parametre a po vybavení reklamácie bolo vozidlo z motorického hľadiska spôsobilé na prevádzku v cestnej premávke. V závere vyjadrenia účastník konania dodal, že počas jeho činnosti sa snaží mať so zákazníkmi vždy korektné vzťahy, aj v tomto prípade nemali najmenší problém vychádzať spotrebiteľke v ústrety podľa jej želaní a požiadaviek, komunikovali s ňou normálne, pokiaľ neprekračovala únosnú mieru komunikácie. Reklamácia bola riadne uznaná a porucha odstránená. Úvahy spotrebiteľky o tom, či vôbec bola oprava reklamovaná sú podľa účastníka konania v skutku irelevantné, až bizarné. Dôkaz o tom, že reklamácia prebehla je v prvom rade plne funkčné vozidlo po motorickej stránke, ktoré si prebrala, odskúšala a odsúhlasila opravu a nie doklad o formalitách vybavenia tejto reklamácie.

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 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 § 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 zložitá technická zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatiu predmetu

reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie 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 bolo okrem iného zistené, že spotrebiteľka (pisateľka podnetu) uplatnila reklamáciu opravy vady na motorovom vozidle VW FOX EČV: xxxxx prostriedkami diaľkovej komunikácie emailom u predávajúceho (účastníka konania) dňa 19.10.2023. Predávajúci reklamáciu spotrebiteľky zaevidoval dňa 19.10.2023 v predloženej evidencii reklamácií pod číslom R001. Z predloženej evidencie spotrebiteľských reklamácií za rok 2023 okrem vyššie uvedeného vyplýva: Popis závady: chybný chod motora, klesanie otáčok a výkonu motora. Požiadavka zákazníka na vybavenie reklamácie: dať vozidlo do pôvodného stavu, - vrátiť peniaze, - alebo opraviť. Dátum vybavenia reklamácie : vybavené 28.11.2023, odovzdaný prevzaté 13.12.2023. Spôsob vybavenia reklamácie : Opätovný repas hlavy valcov, D/M príslušných dielov, reklamácia sa uznáva. Z predloženej evidencie reklamácií a dokladu o vybavení reklamácie vyplýva, že predávajúci reklamáciu spotrebiteľky (pisateľky podnetu) týkajúcu sa opravy vady na motorovom vozidle VW FOX EČV: xxxxx vybavil dňa 28.11.2023 a vozidlo po vybavení reklamácie vady odovzdal spotrebiteľke dňa 13.12.2023. S poukazom na uvedené je teda zrejmé, že účastník konania nevybavil predmetnú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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.

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 reklamacii 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.

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 skutočnosti uvádzané účastníkom konania vo vyjadrení podnetu nemohol správny orgán vyhodnotiť ako okolnosti zbavujúce účastníka konania jeho objektívnej zodpovednosti za zistený protiprávny stav.

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 povinností 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 ustanovenia 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 správny orgán nepreukázal splnenie svojej zákonnej povinnosti – 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 nedodržel formálny postup pri vybavovaní reklamácie uplatnenej dňa 19.10.2023, 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 nedodržel, 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.

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. Nepochybniteľná 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. Správny orgán vzal do úvahy i skutočnosť, že bola preukázaná opodstatnenosť podnetu spotrebiteľa. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej 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 Správneho poriadku, 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.

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.

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

Číslo: P/0070/08/24

Dňa: 27.06.2024

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: PEGA CAR, s.r.o., sídlo: Textilná 4, 040 12 Košice, IČO: 47 479 680, na základe kontroly začatej dňa 15.03.2024 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej „Inšpektorát“), ukončenej dňa 09.04.2024 v sídle Inšpektorátu,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 5 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 na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie a kópiu dokladu o vybavení reklamácie, keď účastník konania na žiadosť orgánu dozoru (Predvolanie zo dňa 01.12.2023, Opakované predvolanie zo dňa 19.12.2023 a Opakované predvolanie zo dňa 13.02.2024) nepredložil kópie požadovaných dokladov – potvrdenia o prijatí reklamácie a dokladu o vybavení reklamácie spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 702/2023) uplatnenej reklamácie väd motorového vozidla *Nissan Pathfinder 2,5 Dci Premium r.v. 2007*, dodaného účastníkom konania spotrebiteľovi dňa 06.06.2022 (faktúra č. 22060605 zo dňa 06.06.2022),

p o k u t u

vo výške 300,- eur slovom tristo 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 – 00700824.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 15.03.2024 bol inšpektormi Inšpektorátu v sídle Inšpektorátu začatý výkon kontroly zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného na Inšpektoráte pod číslom 702/2023. Kontrola bola ukončená dňa 09.04.2024 v sídle Inšpektorátu, kedy bol inšpekčný záznam z vykonanej kontroly odovzdaný prítomnému konateľovi kontrolovanej spoločnosti (ďalej „účastník konania“).

Vykonanou kontrolou bolo zistené porušenie povinnosti predávajúceho na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie a kópiu dokladu o vybavení reklamácie, keď účastník konania na žiadosť orgánu dozoru (Predvolanie zo dňa 01.12.2023, Opakované predvolanie zo dňa 19.12.2023 a Opakované predvolanie zo dňa 13.02.2024) nepredložil kópie požadovaných dokladov – potvrdenia o prijatí reklamácie a dokladu o vybavení reklamácie spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 702/2023) uplatnenej reklamácie väd motorového vozidla *Nissan Pathfinder 2,5 Dci Premium r.v. 2007*, dodaného účastníkom konania spotrebiteľovi dňa 06.06.2022 (faktúra č. 22060605 zo dňa 06.06.2022).

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 07.06.2024, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 09.06.2024.

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 účastník konania v lehote stanovenej správnym orgánom vyjadril.

V čase ukončenia kontroly prítomný účastník konania po oboznámení sa s obsahom inšpekčného záznamu do vysvetlivky inšpekčného záznamu uviedol, že v prípade potreby sa vyjadrí.

Dňa 10.06.2024 bolo na Inšpektorát prostredníctvom portálu www.slovensko.sk doručené vyjadrenie účastníka konania, v ktorom okrem iného uvádza, že oprava predmetného vozidla Nissan Pathfinder bola vykonaná ako platená služba a v priebehu opravy na požiadanie zákazníka D. Lukáča ako kompletná, teda generálna oprava. Klient si neuplatňoval od začiatku reklamáciu, ale prijal fakt, že poškodený motor v dôsledku roztrhnutia rozvodovej reťaze je potrebné opraviť a bol vopred informovaný o tom, že to bude platená služba a nie bezplatná oprava v podobe reklamácie. V dôsledku toho neexistuje žiadny reklamačný protokol k predmetnému vozidlu. Keďže generálna oprava bola rozsiahla a finančne nákladná, klient sa tesne pred dokončením opravy motora a tiež výmeny iných súčasti rozhodol, že on chce opravu ako reklamáciu. Účastník konania ďalej dodal, že klient sám potvrdil, že zaplatil priebežne zálohy za opravu vozidla, čím sám priznal, že opravu si objednal a nepožadoval vybavenie opravy „formou reklamácie.“ Preto má účastník konania za to, že zo strany spol. PEGA CAR s.r.o. nedošlo k pochybeniu, ale boli obeťou špekulatívneho správania, resp. konania zo strany klienta. Účastník konania taktiež uviedol, že došlo k mimosúdnej dohode a vyrovnaniu dlhu, resp. prevzatiu vozidla, čím má za to, že tento spor je uzavretý, keďže klient si vozidlo o oprave prevzal a následne doplatil zvyšnú sumu za opravu.

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 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 § 18 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.

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 bolo okrem iného zistené, že účastník konania odpredal spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. 702/2023) motorové vozidlo *Nissan Pathfinder 2,5 Dci Premium r.v. 2007*, VIN: xxxxxxxx v sume 8.500,-€ (Faktúra č. 22060605 zo dňa 06.06.2022). Vozidlo bolo predávajúcim dovezené z Francúzska na základe objednávky spotrebiteľa, čo je zrejmé z predloženej Zmluvy o kúpe vozidla zo dňa 06.06.2022. Po najazdení cca 600 km v októbri 2022 došlo k rozsiahlemu poškodeniu motora. Spotrebiteľ u predávajúceho uplatnil reklamáciu, ktorú predávajúci, vychádzajúc z vyjadrenia samotného predávajúceho (účastníka konania) doručeného na Inšpektorát prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 04.03.2024, túto zamietol a podľa jeho vyjadrenia na žiadosť spotrebiteľa vykonal opravu vozidla ako pozáručnú opravu. Počas kontroly vykonanej inšpektormi Inšpektorátu účastník konania na požiadanie orgánu dozoru nepredložil kópie požadovaných dokladov – potvrdenia o prijatí reklamácie a dokladu o vybavení reklamácie spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 702/2023) uplatnenej reklamácie väd motorového vozidla *Nissan Pathfinder 2,5 Dci Premium r.v. 2007*, dodaného účastníkom konania spotrebiteľovi dňa 06.06.2022. Na základe vyššie uvedených skutočností z kontrolných zistení zdokumentovaných v inšpekčnom zázname z vykonanej kontroly je zrejmé porušenie povinnosti predávajúceho vyplývajúcej z vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane

spotrebiteľa, keď účastník konania počas kontroly orgánu dozoru na požiadanie nepredložil kópiu o prijatí predmetnej reklamácie a kópiu dokladu o vybavení predmetnej reklamácie.

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 povinností v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Z vyššie citovaného ustanovenia § 18 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva povinnosť predávajúceho na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie. Doklady, ktoré predávajúci je povinný predložiť orgánu dozoru, sú základom pre objektivizáciu tvrdení druhej strany zmluvy kupujúceho – spotrebiteľa, je mimoriadne dôležité mať tieto doklady k dispozícii a predložiť ich orgánu dozoru na nahliadnutie, a to nielen z hľadiska práv spotrebiteľa, ale aj hájenia vlastných ekonomických záujmov.

Správny orgán považuje skutkový stav za spoľahlivo zistený, pričom s poukazom na vyššie uvedené, tvrdenia účastníka konania vo vyššie popísanom vyjadrení (o.i. aj mimosúdna dohoda, vyrovnanie dlhu...) vo vzťahu k predmetnému porušeniu zákona (nesplnenie zákonom stanovenej povinnosti súvisiacej s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady pri dodržaní formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie) boli vyhodnotené ako nemajúce vplyv na skutkové zistenia ako aj na jeho zodpovednosť za porušenie zákona. Účastník konania je zo strany SOI sankcionovaný za to, že nebol dodržaný formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa.

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. 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. K porušeniu povinnosti 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. Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúcou skutočnosťou to, že bol porušený zákon, pričom pri zistení porušenia zákona je správny orgán povinný (obligatórne) pristúpiť k uloženiu postihu v zákonom stanovenom rozsahu.

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 zákonnosti 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.

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.

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 je správny orgán uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinností podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané. Pre konštatovanie, či k porušeniu povinnosti ustanovenej zákonom došlo je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

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 vybavovaním reklamácií, ktoré nemožno hodnotiť ako zanedbateľné s poukazom na dôležitosť reklamačného konania pre spotrebiteľa. Nedodržaním formálneho postupu pri vybavovaní reklamácie bol znížený rozsah práv spotrebiteľa, ktorý mu priznáva zákon o ochrane spotrebiteľa a zároveň mu mohlo byť sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. 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 nepredložením požadovaných dokladov bolo orgánu dozoru znemožnené prešetrenie dodržania formálneho postupu účastníka konania v rámci reklamačného konania, t.j. či predávajúci splnil všetky zákonom stanovené povinnosti súvisiace s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady. Doklady, ktoré predávajúci je povinný predložiť orgánu dozoru, sú základom pre objektivizáciu tvrdení druhej strany zmluvy kupujúceho – spotrebiteľa, je mimoriadne dôležité mať tieto doklady k dispozícii a predložiť ich orgánu dozoru na nahliadnutie, a to nielen z hľadiska práv spotrebiteľa, ale aj hájenia vlastných ekonomických záujmov.

Správny orgán prihliadol tiež na skutočnosť, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý.

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.

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

Číslo: P/0095/08/24

Dňa: 28.06.2024

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: ALL - STAV Invest, s.r.o., sídlo: Obchodná 2, Michalovce 071 01, IČO: 47 527 846, na základe kontroly vykonanej dňa 14.05.2024 v prevádzkarni: PIZZA ALIJA, Námestie osloboditeľov 82, 071 01 Michalovce,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 15 ods. 1 písm. a), b), 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“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť údaje o obchodnom mene a sídle predávajúceho, o mene a priezvisku osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a o prevádzkovej dobe určenej pre spotrebiteľa, keď v čase kontroly vyššie uvedené údaje neboli uvedené na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, keď vo vykonanom kontrolnom nákupe (100 g Kukuricový Pizza kúsok á 1,50 €/100g) účtovanom v hodnote 1,50 €, nebol spotrebiteľom (inšpektorom SOI) vydaný doklad o kúpe výrobkov v žiadnej forme,

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 – 00950824.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 14.05.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej „Inšpektorát“) kontrolu v prevádzkarni: PIZZA ALIJA, Námestie osloboditeľov 82, 071 01 Michalovce (ďalej „kontrolovaná prevádzkareň“), zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného Inšpektorátom pod číslom 313/PO/2024. O výkone kontroly bol spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol odovzdaný prítomnému zamestnancovi kontrolovanej osoby.

Vykonanou kontrolou bolo zistené:

- porušenie povinnosti na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť obchodné meno a sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovú dobu určenú pre spotrebiteľa, keď v čase kontroly na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne neboli tieto údaje uvedené;

-porušenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe, keď vo vykonanom kontrolnom nákupe (100 g Kukuricový Pizza kúsok á 1,50 €/100g) účtovanom v hodnote 1,50 €, nebol spotrebiteľom (inšpektorom SOI) vydaný doklad o kúpe výrobkov v žiadnej forme.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 15 ods.1 písm. a), b), c) a § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré 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 11.06.2024, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu 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 dôvodu začatia správneho konania, uvedenému v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom a ani ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

V čase kontroly prítomný zamestnanec účastníka konania po oboznámení sa s obsahom inšpekčného záznamu kontrolou zistený skutkový stav nespochybnil, do vysvetlivky inšpekčného záznamu uviedol, že naberal pizzu a povedal kolegovi, aby dal bloček keď dorobí pizzu, on medzitým vydal výdavok.

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 podnikateľa, ktorý spotrebiteľovi predáva výrobky alebo poskytuje služby, 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 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.

Podľa § 15 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne musí byť uvedený

- a) obchodné meno a sídlo predávajúceho alebo miesto podnikania fyzickej osoby,*
- b) meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne,*
- c) prevádzková doba určená pre spotrebiteľa,*
- d) kategória a trieda ubytovacieho zariadenia, ak ide o ubytovacie zariadenie.*

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

Porušenie zákonom stanovených povinností vyplývajúcich z vyššie citovaných zákonných ustanovení bolo vykonanou kontrolou jednoznačne a spoľahlivo preukázané. Účastník konania žiadnym spôsobom nespochybnil kontrolné zistenia.

V čase kontroly SOI bolo zistené, že na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne neuviedol účastník konania údaje o obchodnom mene a sídle predávajúceho, o mene a priezvisku osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a o prevádzkovej dobe určenej pre spotrebiteľa. Čo sa týka zisteného porušenia § 15 ods. 1 písm. a), b), c) zákona o ochrane spotrebiteľa, zákon o ochrane spotrebiteľa zaväzuje predávajúceho k poskytnutiu predpísaných informácií na viditeľnom a vhodnom mieste prevádzkarne. Z charakteru chýbajúcich údajov v označení prevádzkarne vyplýva, že išlo o informácie dôležité pre bezproblémovú identifikáciu podnikateľa a znalosti o prevádzke zariadenia, účastník konania ich bol teda povinný v plnom rozsahu poskytnúť spotrebiteľovi. Túto povinnosť však účastník konania nespĺnil v prípade informácií o obchodnom mene a mieste podnikania predávajúceho, identifikácie osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, ako aj o prevádzkovej dobe určenej pre spotrebiteľov. Zákon o ochrane spotrebiteľa deklaruje v § 3 ods. 1 právo spotrebiteľa na informácie, ktorými sú okrem iného aj údaje identifikujúce predávajúceho a osobu zodpovednú za činnosť prevádzky.

Zároveň bolo kontrolou preukázané aj porušenie § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, keďže účastník konania vo vykonanom kontrolnom nákupe (100 g Kukuricový Pizza kúsok á 1,50 €/100g) účtovanom v hodnote 1,50 €, nezabezpečil vydanie dokladu o kúpe výrobku spotrebiteľom (inšpektorom SOI) v žiadnej forme. V zmysle citovaného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa musí byť doklad o kúpe spotrebiteľovi vydaný, t.j. musí sa dostať do dispozičnej sféry spotrebiteľa tak, aby spotrebiteľ mal reálnu možnosť doklad si prevziať a oboznámiť sa s jeho obsahom, prípadne si ho uchovať pre prípad budúceho využitia

(napríklad uplatňovania nárokov zo zodpovednosti za vady). Správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

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 a účastník konania sa svojej objektívnej zodpovednosti nemôže zbaviť ani poukazovaním na skutočnosti majúce výlučne subjektívny charakter. Z uvedeného dôvodu správny orgán na zdôvodnenie príčin vzniku nedostatku spočívajúceho v nevydaní dokladu o kúpe, uvádzané vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu, neprihliadal. Správny orgán navyše dodáva, že kontrola bola vykonaná s využitím podnetu spotrebiteľa (podnet evidovaný pod č. 313/PO/2024), v ktorom sa o.i. poukazuje práve na nevydanie dokladu o kúpe.

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. Vzhľadom na skutočnosť, že porušenie povinností účastníkom konania nebolo možné 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 povinností, spôsob a následky porušenia povinností vzhľadom na nedodržanie povinnosti predávajúceho na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť údaje o obchodnom mene a sídle predávajúceho, o mene a priezvisku osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a o prevádzkovej dobe určenej pre spotrebiteľa ako aj vzhľadom na nesplnenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku. Následkom porušenia týchto povinností došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Neoznačením prevádzkarne údajmi o prevádzkovateľovi neboli spotrebiteľovi poskytnuté informácie dôležité pre bezproblémovú identifikáciu podnikateľa a znalosti o prevádzke predajne. Neoznačenie prevádzkarne údajom o osobe zodpovednej za činnosť prevádzkarne neumožňuje spotrebiteľovi zistiť osobu, ktorá je osobne zodpovedná za činnosť prevádzky a prípadné nedostatky.

Pri určení výšky pokuty bol zohľadnený význam a dôležitosť vydávania dokladu o kúpe výrobku, keďže tento doklad má nesporný význam pri kontrole obsahu a hodnoty nákupu a pri uplatnení práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady konkrétneho výrobku, pričom jeho absencia môže sťažiť, ba dokonca aj zmať spotrebiteľovi prípadné budúce uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady výrobkov. Doklad o kúpe osvedčuje existenciu kúpnej zmluvy pri predaji v obchode medzi predávajúcim a spotrebiteľom. Je relevantným dokladom, ktorý predávajúci vyžaduje pri uplatňovaní práv od spotrebiteľa a slúži ako dôkaz.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého chránenými právami spotrebiteľa sú práve ochrana jeho ekonomických záujmov a právo na informácie, 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 po posúdení všetkých zákonných hľadísk 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.