

Číslo: A/0153/04/22

Dňa: 13. 10. 2023



R O Z H O D N U T I E

Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len „SOI“), Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. d) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o štátnej kontrole“), § 31 ods. 1 zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o zájazdoch“) v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní,

u k l a d á

účastníkovi konania:

Obchodné meno: **CK ALFA TRAVEL, s.r.o.**
sídlo: **941 35 Dubník 275**
IČO: **36 552 763**

pre porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 11 ods. 5 písm. a) v nadväznosti na ustanovenie § 30 ods. 2 písm. c) zákona o zájazdoch - v zmysle ktorých cestovná kancelária je povinná informovať orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu údaje podľa § 30 ods. 2 písm. c) do piatich dní od jej vzniku alebo zmeny, pričom medzi údaje o zmluve zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku patria názov poskytovateľa ochrany v prípade úpadku, suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku a spôsob uplatnenia práv z tejto zmluvy, dátum začiatku a konca platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku alebo informácia o skutočnosti, že cestovná kancelária nemá zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku, nakoľko v čase kontroly dňa 12. 09. 2022 bolo inšpektormi I SOI v Nitre v priestoroch I SOI v Nitre zistené, že účastník konania si nespĺnil povinnosť informovať do 5 dní orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť podľa § 30 ods. 2 písm. c) údaje o zmluve zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, ktorými sú názov poskytovateľa ochrany v prípade úpadku, suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku a spôsob uplatnenia práv z tejto zmluvy, dátum začiatku a konca platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku,

účastník konania doručil poisťnú zmluvu číslo 11-64606 - Poistenie záruky pre prípad úpadku cestovnej kancelárie na I SOI v Nitre dňa 10. 08. 2022 na základe listu správneho orgánu – Výzva na predloženie dokladov zo dňa 09. 08. 2022, naše číslo 1702/04/2022, pričom poisťná zmluva uzatvorená na dobu určitú od 01. 01. 2022 do 31. 12. 2022 nadobudla účinnosť dňa 01. 01. 2022,

z čoho vyplýva, že účastník konania mal informovať orgán dohľadu najneskôr do 07. 01. 2022, nakoľko piaty deň (06. 01. 2022) vychádzal na deň pracovného pokoja,

podľa § 31 ods. 5 písm. b) zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov,

p o k u t u

vo výške: **500 €** (slovom: **päťsto eur**),

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 12. 09. 2022 spísali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre (ďalej I SOI v Nitre) pre Nitriansky kraj inšpekčný záznam týkajúci sa kontroly dodržiavania povinností cestovnými kanceláriami v súvislosti s vybranými ustanoveniami zákona č. 170/2018 o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov podnikateľským subjektom – **CK ALFA TRAVEL, s.r.o., 941 35 Dubník 275.**

Zameranie kontroly: Preverenie dodržiavania povinností cestovných kancelárií v súvislosti s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov, zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov a zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

V čase kontroly dňa 12. 09. 2022 bolo inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že účastník konania si nespĺnil povinnosť informovať do 5 dní orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť podľa § 30 ods. 2 písm. c) údaje o zmluve zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, ktorými sú názov poskytovateľa ochrany v prípade úpadku, suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku a spôsob uplatnenia práv z tejto zmluvy, dátum začiatku a konca platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku. Účastník konania doručil poisťnú zmluvu číslo 11-64606 - Poistenie záruky pre prípad úpadku cestovnej kancelárie na I SOI v Nitre dňa 10. 08. 2022 na základe listu správneho orgánu – Výzva na predloženie dokladov zo dňa 09. 08. 2022, naše číslo 1702/04/2022, pričom poisťná zmluva nadobudla účinnosť dňa 01. 01. 2022, z čoho vyplýva, že účastník konania mal informovať orgán dohľadu najneskôr do 07. 01. 2022, nakoľko piaty deň (06. 01. 2022) vychádzal na deň pracovného pokoja,

Podľa § 11 ods. 5 písm. a) zákona o zájazdoch cestovná kancelária je povinná informovať orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu údaje podľa § 30 ods. 2 písm. c) do piatich dní od jej vzniku alebo zmeny.

Podľa ustanovenia § 30 ods. 1 zákona o zájazdoch orgán dohľadu vedie a zverejňuje na svojom webovom sídle aktuálny zoznam cestovných kancelárií (ďalej len „zoznam“).

Podľa ustanovenia § 30 ods. 2 písm. c) zákona o zájazdoch do zoznamu sa zapisujú údaje o zmluve zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, ktorými sú názov poskytovateľa ochrany v prípade úpadku, suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku a spôsob uplatnenia práv z tejto zmluvy, dátum začiatku a konca platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku alebo informácia o skutočnosti, že cestovná kancelária nemá zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku.

Zistené skutočnosti boli zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 12. 09. 2022, ktorý bol doručený do elektronickej schránky účastníka konania dňa 30. 09. 2022 za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o zájazdoch bolo účastníkovi konania listom zo dňa 14. 08. 2023, značka A/0153/04/22 zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o zájazdoch, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 14. 08. 2023.

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 (zákon o e-Governmente), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.

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 § 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) prvý bod zákona o e-Governmente, elektronická úradná správa vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje za doručenú, ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci, a ak sa doručuje do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

Listom zo dňa 13. 09. 2023, naša zn. 2164/04/23, ktorý mu bol doručený dňa 14. 09. 2023 bol účastník konania upovedomený, že rozhodnutie nebude vydané v lehote do 30 dní odo dňa začatia správneho konania, ale z kapacitných dôvodov bude rozhodnutie vydané v lehote do 60 dní odo dňa začatia správneho konania.

Podľa § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom v stanovenej lehote do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania vyjadril e-mailom, ktorý bol na I SOI v Nitre doručený dňa 22. 08. 2023. Vo svojom vyjadrení účastník konania uviedol, že nesúhlasí s oznámením o začatí správneho konania, nakoľko jeho odôvodnenie považuje za neopodstatnené. Informačnú povinnosť, ktorá sa uvádza v zápise kontroly zo dňa 12. 09. 2022 si

podľa svojho vyjadrenia splnil dňa 10. 08. 2022, k čomu doložil e-mailovú komunikáciu. Na základe uvedeného požadoval účastník konania zastavenie predmetného správneho konania.

K tomu správny orgán uvádza, že vyjadrenie účastníka konania ho nezbavuje zodpovednosti za zistené porušenie zákona o zájazdoch, nakoľko v zmysle ustanovenia § 11 ods. 5 písm. a) zákona o zájazdoch cestovná kancelária je povinná informovať orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu údaje podľa § 30 ods. 2 písm. c) **do piatich dní od jej vzniku**. Účastníkom konania predložená Poistná zmluva číslo 11-64606 nadobudla účinnosť dňa 01. 01. 2022, z čoho vyplýva, že účastník konania mal informovať orgán dohľadu najneskôr do 07. 01. 2022, nakoľko piaty deň (06. 01. 2022) vychádzal na deň pracovného pokoja. Poistná zmluva bola doručená na Inšpektorát SOI v Nitre až dňa 10. 08. 2022 na základe listu – Výzva na predloženie dokladov zo dňa 09. 08. 2022, naše číslo 1702/04/2022.

Ustanovenia zákona o zájazdoch sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t. j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolnosti danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo. Jednotlivé ustanovenia cit. zákona majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť.

Ďalej správny orgán uvádza, že následné odstránenie zistených nedostatkov a prijatie opatrení, je povinnosťou účastníka konania v zmysle ustanovenia § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole, nakoľko kontrolovaná osoba je povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Odstránenie zistených nedostatkov a prijatie opatrení je teda povinnosťou kontrolovaného subjektu a nemá žiadny vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona o zájazdoch, nakoľko rozhodujúci je z hľadiska porušenia zákonom stanovenej povinnosti stav zistený v čase kontroly.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či obchodníci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Predmetom kontroly SOI je porovnávanie zisteného stavu so stavom požadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je SOI oprávnená kontrolovať. Postup inšpektorov SOI pri výkone kontrolnej činnosti vrátane pôsobnosti SOI a oprávnení inšpektorov SOI, upravuje zákon o štátnej kontrole, ktorý bol pri výkone kontroly dodržaný.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 31 ods. 8 zákona o zájazdoch prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli z hľadiska závažnosti a spôsobu protiprávneho konania zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo konanie účastníka konania spočívajúce v tom, že napriek zákonnej povinnosti účastníka konania informovať do 5 dní orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu vyššie citované údaje podľa § 30 ods. 2 písm. c) zákona o zájazdoch, si túto povinnosť nesplnil.

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán dohľadu v zmysle ustanovenia § 30 ods. 1 zákona o zájazdoch vedie a zverejňuje na svojom webovom sídle aktuálny zoznam cestovných kancelárií. Do zoznamu sa zapisujú aj údaje uvedené v zmysle ustanovenia § 30 ods. 2 písm. c) zákona o zájazdoch – o zmluve zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, ktorými sú názov poskytovateľa ochrany v prípade úpadku, suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku a spôsob uplatnenia práv z tejto zmluvy, dátum začiatku a konca platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku alebo informácia o skutočnosti, že cestovná kancelária nemá zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku.

Plnenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 11 ods. 5 písm. a) zákona o zájazdoch musí byť bezpodmienečne splnené za účelom zachovania aktuálnosti a efektívnosti zverejneného zoznamu. Plnenie uvedených povinností je nevyhnutné na udržanie vysokej miery ochrany spotrebiteľa na úseku zájazdov resp. spojených službách cestovného ruchu, kde je nespochybniteľné, že insolventnosť obchodníka môže spotrebiteľom výrazne zasiahnuť do ich ekonomických práv, resp. spôsobiť aj iné ťažkosti, najmä v prípade, ak ich insolventnosť obchodníka zastihne v zahraničí. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán dohľadu a následne aj verejnosť, ktorá by mala záujem čerpať informácie o cestovných kanceláriách prostredníctvom webovej stránky orgánu dohľadu, nedisponovali podstatnými informáciami týkajúcich sa poistenia pre prípad úpadku, ktoré majú pre záujemcov o kúpu zájazdu nepochybne veľký význam.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli z hľadiska času trvania protiprávneho konania zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo časové obdobie od 08. 01. 2022, nakoľko poisťňa zmluva číslo 11-64606 bola uzatvorená s ochrancom pre prípad úpadku s účinnosťou odo dňa 01. 01. 2022 do dátumu poskytnutia tejto zmluvy, čo bolo dňa 10. 08. 2022. Zákonná lehota informovať orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku je do piatich dní od jej vzniku alebo zmeny. Nakoľko posledný piaty deň na splnenie si zákonnej povinnosti bolo dňa 06. 01. 2022, čo bol deň pracovného pokoja, tak sa lehota posunula na deň 07. 01. 2022.

Z hľadiska následkov protiprávneho konania správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že orgán dozoru nemal vedomosť o tom, že účastník konania uzavrel zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku – Poisťňu zmluvu č. 11-64606 zo dňa 21. 12. 2021 s poisťovňou UNION, a.s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava na obdobie od 01. 01. 2022 do 31. 12. 2022.

Tým bol ohrozený jeden z cieľov zákona, a to zabezpečiť pre orgány dozoru dostatok informácií.

Z hľadiska rozsahu a miery hrozacej alebo spôsobenej ujmy správny orgán vzal do úvahy, že predmetným konaním účastníka konania nebola spôsobená nijaká ujma.

Správny orgán prihliadol i na skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard pri podnikaní v cestovnom ruchu vyžadovaný a garantovaný zákonom č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, nakoľko si cestovná kancelária nesplnila povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 11 ods. 5 písm. a) cit. zákona.

Konanie, resp. opomenutie konania zo strany účastníka konania, ktorým je ohrozovaný cieľ zákona o zájazdoch vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 31 ods. 8 zákona o zájazdoch uložil pokutu v najnižšej možnej výške v rámci zákonom stanovenej sadzby.

Podľa § 31 ods. 4 písm. b) zákona o zájazdoch správneho deliktu sa dopustí obchodník, ktorý poruší povinnosť podľa § 5 ods. 6, § 6 ods. 4, § 7 ods. 1 písm. c), § 7 ods. 2, § 8 ods. 1 písm. d), § 8 ods. 2, § 11 ods. 4 alebo ods. 5, § 12 ods. 4, § 13 ods. 6.

Podľa § 31 ods. 5 písm. b) zákona o zájazdoch orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa odseku 4 písm. b) pokutu od 500 eur do 20 000 eur.

Správny orgán **pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 31 ods. 8** zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, **prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom** ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

Správny orgán má za to, že uložená pokuta v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Po preskúmaní predmetnej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

**Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre
pre Nitriansky kraj
p. schr. 49/A, Staničná 9, 950 50 Nitra**

Číslo: P/0034/04/23

V Nitre dňa 13.10.2023

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej aj ako „ISOI v Nitre“), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. d) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania:

obchodné meno: **Denis Bihary EXPRES TAXI**

miesto podnikania: **Gen. Svobodu 995/3, 941 06 Komjatice**
IČO: **53 203 691**

na základe kontroly zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 283/2023, o výsledku ktorej bol v priestoroch I SOI v Nitre spísaný inšpekčný záznam zo dňa 23.05.2023 a kontroly zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 323/2023, o výsledku ktorej bol v priestoroch I SOI v Nitre spísaný inšpekčný záznam zo dňa 27.06.2023,

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov**, v zmysle ktorého *predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku*, keď za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 283/2023 si inšpektori I SOI v Nitre prostredníctvom internetového obchodu účastníka konania www.denyshop.sk pod fiktívnym menom objednali výrobok – 1 ks Cúvacia kamera s nočným videním 12 x led (objednávka č. 2023000439 zo dňa 15.05.2023, v celkovej hodnote s dopravou a dobierkou 14,50 €), pričom predávajúci potvrdil prijatie objednávky č. 2023000439 prostredníctvom e-mailu zo dňa 15.05.2023 (príloha č. 2 spisového materiálu k spotrebiteľskému podnetu č. 283/2023) a následne bola zásielka s objednaným výrobkom doručená na adresu uvedenú v objednávke a riadne zaplatená kuriérovi dopravnej spoločnosti, avšak doručená zásielka neobsahovala doklad o kúpe výrobku a tento doklad nebol zo strany účastníka konania ako predávajúceho zaslaný ani prostredníctvom e-mailu,
- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov**, v zmysle ktorého *vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie*, keď prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 323/2023 bolo pri výkone kontroly dňa 27.06.2023 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú prostredníctvom formulára – „*Reklamačný protokol - popis väd*“ zo dňa 19.03.2023, zaslaného účastníkovi konania spolu s predmetom reklamácie prostredníctvom Slovenskej pošty pod podacím číslom DA156304354SK dňa 20.03.2023 a doručeného účastníkovi konania dňa 22.03.2023, zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – autorádio Hyundai ix 35 10", v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, pričom k vybaveniu predmetnej reklamácie došlo až po uplynutí zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov p o k u t u vo výške **800,- €** (slovom osemsto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 23.05.2023 bol v priestoroch I SOI v Nitre pre spísaný inšpektormi I SOI v Nitre inšpekčný záznam o výsledku vykonanej kontroly, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 283/2023 v zmysle ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a 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. Inšpekčný záznam zo dňa 23.05.2023 bol účastníkovi konania doručený dňa 25.05.2023.

Dňa 27.06.2023 bol v priestoroch I SOI v Nitre spísaný inšpektormi I SOI v Nitre inšpekčný záznam o výsledku vykonanej kontroly, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 323/2023 v zmysle ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“). Inšpekčný záznam zo dňa 27.06.2023 bol účastníkovi konania doručený dňa 29.06.2023.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 283/2023 si inšpektori I SOI v Nitre prostredníctvom internetového obchodu účastníka konania www.denyshop.sk pod fiktívnym menom objednali výrobok – 1 ks Cúvacia kamera s nočným videním 12 x led (objednávka č. 2023000439 zo dňa 15.05.2023, v celkovej hodnote s dopravou a dobierkou 14,50 €), pričom predávajúci potvrdil prijatie objednávky č. 2023000439 prostredníctvom e-mailu zo dňa 15.05.2023 (príloha č. 2 spisového materiálu k spotrebiteľskému podnetu č. 283/2023) a následne bola zásielka s objednaným výrobkom doručená na adresu uvedenú v objednávke a riadne zaplatená kuriérovi dopravnej spoločnosti, avšak doručená zásielka neobsahovala doklad o kúpe výrobku a tento doklad nebol zo strany účastníka konania ako predávajúceho zaslaný ani prostredníctvom e-mailu.

Pri výkone kontroly dňa 27.06.2023 bolo prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 323/2023 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom internetového obchodu účastníka konania www.denyshop.sk objednal výrobok – autorádio Hyundai ix 35 10". Prílohu spotrebiteľského podnetu č. 323/2023 tvorí e-mail potvrdzujúci prijatie objednávky č. 2023000245 zo dňa 12.03.2023 v celkovej hodnote 159,50 € (platba dobierkou, doručenie GLS). Z dôvodu, že „*nejde podsvietenie display*“ si spotrebiteľ následne uplatnil u účastníka konania reklamáciu („*Reklamačný protokol - popis väd*“ zo dňa 19.03.2023 tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu č. 323/2023).

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 323/2023 bolo pri výkone kontroly dňa 27.06.2023 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú prostredníctvom formulára – „*Reklamačný protokol - popis väd*“ zo dňa 19.03.2023, zaslaného účastníkovi konania spolu s predmetom reklamácie prostredníctvom Slovenskej pošty pod podacím číslom DA156304354SK dňa 20.03.2023 a doručeného účastníkovi konania dňa 22.03.2023, zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – autorádio Hyundai ix 35 10", v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, pričom k vybaveniu predmetnej reklamácie došlo až po uplynutí zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 16 ods. 1, § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0034/04/23 zo dňa 17.08.2023 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 23.08.2023. Následne bol účastník konania upovedomený listom zo dňa 21.09.2023, naše č. 2222/04/23, že rozhodnutie nebude vydané v lehote do 30 dní od začatia správneho konania, ale bude vydané v lehote do 60 dní od začatia správneho konania.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k dôvodom konania do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Dňa 23.08.2023 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. Účastník konania vo svojom vyjadrení uvádza, že reklamácia už bola vybavená. Podľa účastníka konania nastal len ten problém, že sa s danou osobou nedalo spojiť, a preto reklamáciu vybavil neskoršie. Zároveň sa ospravedlnil s tým, že sa bude takýmto veciam vyhýbať.

Dňa 14.07.2023 bol na I SOI v Nitre doručený e-mail (k spotrebiteľskému podnetu č. 323/2023), v ktorom spotrebiteľ oznámil, že reklamácia je už vybavená, pričom mu bol zaslaný nový tovar.

Dňa 29.06.2023 bol na I SOI v Nitre doručený e-mail, v ktorom účastník konania informoval, že predmetná reklamácia je vybavená.

Dňa 16.06.2023 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k spotrebiteľskému podnetu č. 323/2023. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že sa so spotrebiteľom dohodli, že si osobne príde pre rádio a tak vybaví reklamáciu, ale nikto neprišiel a keď mu volali, tak nedvíhal. Zároveň uviedol, že dnes sa spojili a reklamáciu vybavili.

Dňa 25.05.2023 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k inšpekčnému záznamu zo dňa 23.05.2023. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že mali problém s e-shopom, ale už bude každý dostávať faktúru.

K tomu správny orgán uvádza, že účastník konania bol povinný dodržať zákonom o ochrane spotrebiteľa požadovaný postup pri vybavovaní predmetnej reklamácie spotrebiteľa. Zákon o ochrane spotrebiteľa pod pojmom vybavenie reklamácie v § 2 písm. m) rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia, alebo jej odôvodneným zamietnutím. Z citovaného ustanovenia vyplýva, že zákon o ochrane spotrebiteľa pri vybavení reklamácie v zmysle zákona počíta s aktivitou zo strany predávajúceho, ktorý v rámci zákonom stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie tovaru, alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. Vybavenie reklamácie iným spôsobom sa za riadne a zákonné ukončenie reklamačného konania nepovažuje. Ani k jednému z uvedených úkonov vo vzťahu k predmetnej reklámácii nedošlo zo strany účastníka konania v rámci zákonom stanovenej 30 dňovej lehoty a preto správny orgán považuje postih účastníka konania za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa za opodstatnený. Skutočnosť, že sa účastník konania pokúšal spotrebiteľa telefonicky kontaktovať v zákonom stanovenej lehote nemožno považovať za žiadny zo spôsobov vybavenia reklamácie tak, ako predpokladá zákon o ochrane spotrebiteľa. Ďalej správny orgán uvádza, že v prípade, ak spotrebiteľ neposkytne predávajúcemu potrebnú súčinnosť pri vybavovaní reklamácie, je predávajúci oprávnený vybaviť predmetnú reklamáciu písomnou výzvou na prevzatie plnenia. Predmetná výzva má v tomto prípade chrániť aj práva predávajúceho pred tzv. problémovými spotrebiteľmi, ktorí odmietajú ukončiť reklamačné konanie.

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa *„Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto*

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

K porušeniu povinnosti vyplývajúcej z § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je potrebné uviesť, že doklad o kúpe je podstatnou náležitosťou pri uplatňovaní zodpovednosti za vady výrobkov. Absencia dokladu o kúpe neumožňuje spotrebiteľovi dôslednú kontrolu obsahu a hodnoty vykonaného nákupu. Doklad o kúpe osvedčuje existenciu vzniku kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom.

Podľa § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa *„Predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené: 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.“.*

Ďalej správny orgán uvádza, že následné odstránenie kontrolou zistených nedostatkov, ako aj uskutočnenie opatrení s cieľom predchádzať ich opakovaniu sa, je v zmysle § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovanej osoby, a preto nemá žiadny vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona. Taktiež je potrebné uviesť, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za plnenie svojich zákonných povinností objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nebanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo.

Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 23.05.2023 a 27.06.2023, ktorý považuje za nepochybne zistený.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.“* Podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od*

protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1. “ Správny orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Správny orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah zistených nedostatkov, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Správny orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne. 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.

Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku a povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán prihliadol ku skutočnosti, že doklad o kúpe je podstatnou náležitosťou pri uplatňovaní zodpovednosti za vady výrobkov a služieb. Absencia dokladu o kúpe neumožňuje spotrebiteľovi dôslednú kontrolu obsahu a hodnoty vykonaného nákupu. Doklad o kúpe osvedčuje existenciu vzniku kúpnej zmluvy pri predaji medzi predávajúcim a spotrebiteľom. Doklad o kúpe nesporne patrí medzi dôkazy s vysokou výpovednou hodnotou o predávajúcom a o obsahu záväzkového vzťahu. Povinnosť predávajúceho spočívajúca vo vydaní dokladu o kúpe výrobku alebo poskytnutí služby v zmysle tohto zákonného ustanovenia bezprostredne nadväzuje na zabezpečenie ochrany spotrebiteľa pri následnom uplatnení jeho práva zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Uvedené zákonné ustanovenie zároveň ukladá predávajúcemu povinnosť v doklade o kúpe alebo o poskytnutí služby uviesť taxatívne určené údaje, ktoré vypovedajú o obsahu záväzkového vzťahu a zároveň zabezpečujú spotrebiteľovi dôkaznú istotu nielen pre prípad uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby, ale aj pre prípad následného súdneho sporu.

Nesplnením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Účastník konania tak 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. Uvedeným konaním je dotknuté právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím je zároveň marený účel zákona o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v ustanovení § 3, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Z hľadiska času trvania protiprávneho konania správny orgán prihliadol na skutočnosť, že *spotrebiteľ* si reklamáciu, zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – autorádio Hyundai ix 35 10", uplatnil prostredníctvom formulára – „*Reklamačný protokol - popis vady*“, ktorý bol spolu s predmetom reklamácie účastníkovi konania doručený dňa 22.03.2023, avšak k vybaveniu predmetnej reklamácie došlo až po uplynutí zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie, pričom účastník konania sa s vybavením predmetnej reklamácie omeškal o viac ako jeden mesiac.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov alebo poskytovania služieb, ako aj povinnosti uložené zákonom, ktoré súvisia s vybavovaním reklamácií. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Vzhľadom na uvedené bola pokuta uložená odôvodnene a v adekvátnej výške.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká daného prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť, a to až do výšky 66 400,- €. Správny orgán prihliadal aj na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, čo znamená, že pokuta ako finančný postih musí obsahovať aj represívnu zložku. Navyše na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

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