

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

Číslo: P/0042/04/23

V Nitre dňa 29.11.2023

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej aj „*I SOI 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: **manos de piedra s.r.o.**
sídlo: **943 58 Kamenný Most č. 16**
IČO: **46 927 727**

na základe kontroly vykonanej dňa 26.09.2023 v prevádzkarni Pekáreň Lipóti Pékség, Námestie Kossútha 12, Komárno, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 530/2023,

- **pre porušenie zákazu podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov**, v zmysle ktorého *predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu*, nakoľko v čase kontroly dňa 26.09.2023 bol vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 530/2023 vykonaný kontrolný nákup účtovaný v celkovej hodnote 2,65 € (1 ks Špaldová strúhanka 500 g), za ktorý chceli inšpektori I SOI v Nitre, vystupujúci v pozícii spotrebiteľov, zaplatiť euromincami v nominálnych hodnotách 2 eurá (1 ks), 20 centov (2 ks), 5 centov (1 ks), 2 centy (5 ks), 1 cent (10 ks), avšak predavačka p. K. M. odmietla prijať dvoj a jednocentové mince s odôvodnením, že ona ich už nemôže zobrať a preto inšpektori I SOI v Nitre za kontrolný nákup zaplatili euromincami v nominálnych hodnotách 2 eurá (1 ks), 20 centov (2 ks), 10 centov (1 ks), 5 centov (3 ks), pričom odmietnutím prijatia zákonného platidla – euromincí v nominálnych hodnotách 2 centy a 1 cent a vyžadovaním platby euromincami vo vyššej nominálnej hodnote účastník konania ako predávajúci porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu,

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 **300,- €** (slovom tristo eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.09.2023 vykonali inšpektori I SOI v Nitre kontrolu v prevádzkarni Pekáreň Lipóti Pékség, Námestie Kossútha 12, Komárno, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 530/2023 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 „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.

V čase kontroly dňa 26.09.2023 bol vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 530/2023 vykonaný kontrolný nákup účtovaný v celkovej hodnote 2,65 € (1 ks Špaldová strúhanka 500 g), za ktorý chceli inšpektori I SOI v Nitre, vystupujúci v pozícii spotrebiteľov, zaplatiť euromincami v nominálnych hodnotách 2 eurá (1 ks), 20 centov (2 ks), 5 centov (1 ks), 2 centy (5 ks), 1 cent (10 ks), avšak predavačka p. K. M. odmietla prijať dvoj a jednocentové mince s odôvodnením, že ona ich už nemôže zobrať a preto inšpektori I SOI v Nitre za kontrolný nákup zaplatili euromincami v nominálnych hodnotách 2 eurá (1 ks), 20 centov (2 ks), 10 centov (1 ks), 5 centov (3 ks), pričom odmietnutím prijatia zákonného platidla – euromincí v nominálnych hodnotách 2 centy a 1 cent a vyžadovaním platby euromincami vo vyššej nominálnej hodnote účastník konania ako predávajúci porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej 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/0042/04/23 zo dňa 24.10.2023 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 02.11.2023.

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.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.09.2023 predavačka p. K. M. prítomná pri kontrole uviedla, že oboznámi majiteľov.

Nakoľko účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti, ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené porušenie zákona, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa „Predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu.“.

Podľa § 17a ods. 3 zákona NR SR č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska (ďalej len „zákon o Národnej banke Slovenska“) „Národná banka Slovenska, ako aj banky, iné úverové

inštitúcie, pobočky zahraničných bánk, pobočky iných zahraničných úverových inštitúcií, zahraničné banky a iné zahraničné finančné inštitúcie, ktoré vykonávajú bankové činnosti na území Slovenskej republiky (ďalej len „banka“), iní poskytovatelia platobných služieb a poštové podniky sú povinné pri peňažných platbách prijímať eurobankovky a euromince bez obmedzenia nominálnej štruktúry alebo celkového počtu prijímaných eurobankoviek a euromincí. Právnická osoba a fyzická osoba okrem Národnej banky Slovenska a banky môže odmietnuť prijatie platných euromincí aj vtedy, ak ide o zberateľské euromince; to rovnako platí aj vtedy, ak ide o poškodené eurobankovky alebo poškodené euromince, ktorých výmeny za nepoškodené eurobankovky a nepoškodené euromince sa v Slovenskej republike uskutočňujú za podmienok vymedzených v § 17b.“.

V zmysle čl. 11 Nariadenia Rady (ES) č. 974/98 z 3. mája 1998 o zavedení eura, na ktoré ustanovenie § 17a ods. 3 zákona o Národnej banke Slovenska odkazuje, „S účinkom od príslušného dátumu prechodu na hotovostné euro, účastnícke členské štáty vydajú mince denominované v euro alebo v centoch a vyhovujúce nominálnym hodnotám a technickým špecifikáciám, ktoré môže Rada stanoviť v súlade s druhou vetou článku 106 ods. 2 zmluvy. Bez toho, aby bol dotknutý článok 15 a ustanovenia akejkoľvek dohody podľa článku 111 ods. 3 zmluvy týkajúcej sa menových záležitostí, tieto mince sú jedinými mincami s postavením zákonného platidla v účastníckych členských štátoch. S výnimkou vydávajúceho orgánu a osôb osobitne určených vnútroštátnymi právnymi predpismi vydávajúceho členského štátu, žiadna strana nie je povinná prijímať pri akejkoľvek jednej platbe viac ako 50 mincí.“.

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 č. 128/2002 Z. z. povinnosťou kontrolovanej osoby a nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

Pre posúdenie danej veci je relevantné, že k porušeniu zákona preukázateľne došlo konaním, ktoré je podrobne popísané vyššie a ktoré je súčasťou popisu skutku v inšpekčnom zázname zo dňa 26.09.2023, ako výsledku vykonanej kontroly. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, ktoré daný výsledok – porušenie zákona, spôsobili.

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 26.09.2023, 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 povinnosti zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Správny orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah zisteného nedostatku, 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 zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán vzal do úvahy, že odmietnutím prijatia zákonného platidla – euromincí v nominálnych hodnotách 2 centy a 1 cent a vyžadovaním platby euromincami vo vyššej nominálnej hodnote účastník konania ako predávajúci porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Na odmietnutie prijatia euromincí ako zákonného platidla v eurozóne slúžiaceho na uhrádzanie peňažných záväzkov musí existovať zákonný dôvod, pričom takýto zákonný dôvod v predmetnom prípade neexistoval. Ukladanie povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu považuje správny orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností. Správny orgán prihliadol tiež k tomu, že v danom prípade bola vykonanou kontrolou jednoznačne preukázaná opodstatnenosť spotrebiteľského podnetu.

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. 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.

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

Číslo: P/0046/04/23

V Nitre dňa 12.12.2023

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej aj „*I SOI 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: **MERKURY SHOP s.r.o.**
sídlo: **Duklianska 11, 080 01 Prešov**
IČO: **51 231 735**

na základe kontroly vykonanej dňa 05.09.2023 v prevádzkarni MERKURY SHOP s.r.o., Štúrova 69, Nitra, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 487/2023,

- **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. 487/2023 bolo v čase kontroly dňa 05.09.2023 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že spotrebiteľ si od účastníka konania zakúpil skriňu MADERA 150 v celkovej hodnote 188,10 € (doklad o kúpe zo dňa 05.12.2020 tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu), pričom dňa 13.11.2022 si uplatnil reklamáciu prostredníctvom e-mailu, zaslaného na e-mailovú adresu účastníka konania nitra@merkurymarket.pl spolu s fotodokumentáciou, a to z dôvodu, že *„odpadla nám časť z dverí, zároveň tá časť sa pri páde poškodila a taktiež dyha z vonkajšej strany a poličkách sa olupuje“*, ktorá nebola zo strany účastníka konania vybavená v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

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 **500,- €** (slovom päťsto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 05.09.2023 vykonali inšpektori I SOI v Nitre kontrolu v prevádzkarni MERKURY SHOP s.r.o., Štúrova 69, Nitra, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 487/2023 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 „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 „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“).

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 487/2023 bolo v čase kontroly dňa 05.09.2023 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že spotrebiteľ si od účastníka konania zakúpil skriňu MADERA 150 v celkovej hodnote 188,10 €, pričom dňa 13.11.2022 si uplatnil reklamáciu prostredníctvom e-mailu, zaslaného na e-mailovú adresu účastníka konania nitra@merkurymarket.pl spolu s fotodokumentáciou, a to z dôvodu, že „*odpadla nám časť z dverí, zároveň tá časť sa pri páde poškodila a taktiež dyha z vonkajšej strany a poličkách sa olupuje*“, ktorá nebola zo strany účastníka konania vybavená v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Následne si spotrebiteľ opätovne uplatnil reklamáciu z dôvodu, že sa „*svojvoľne odlepila časť dverí*“, a to osobne dňa 24.01.2023. Dňa 22.02.2023 bola spotrebiteľovi zaslaná výzva na prevzatie plnenia (ePotvrdenka – rozpis odoslaných poštových zásielok tvorí prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 05.09.2023). Podľa vyjadrenia vedúcej prevádzkarne p. H. B., zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 05.09.2023, sa vymenená reklamovaná časť dverí skrine nachádza v skladových priestoroch predajne, ku dnešnému dňu si ju spotrebiteľ neprevzal.

Prílohu spotrebiteľského podnetu č. 487/2023 tvorí: Doklad o kúpe zo dňa 05.12.2020; Fotografie predmetného výrobku; E-mail zo dňa 13.11.2022, ktorým si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu; Potvrdenie o uplatnení reklamácie zo dňa 24.01.2023; E-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania; Písomná výzva na prevzatie plnenia.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej 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/0046/04/23 zo dňa 27.10.2023 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 27.10.2023. Následne bol účastník konania upovedomený listom zo dňa 27.11.2023, ktorý mu bol doručený dňa 27.11.2023, 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 03.11.2023 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. Účastník konania vo svojom vyjadrení uvádza, že od prvej chvíle zisteného nedostatku pristupoval s maximálnou súčinnosťou. Podľa účastníka konania zlyhal ľudský faktor, keď mail spotrebiteľa bol nechtiac zakliknutý a opomenutý. Ďalej uvádza, že je spoločnosť, ktorá dbá na pro-zákaznícky prístup a za vzniknuté porušenie sa ospravedlňuje. Zároveň účastník konania prosí o zohľadnenie skutočnosti, že reklamácia bola vybavená výmenou výrobku, čo spotrebiteľ aj podpísal. Podotýka, že tento doklad už bol v minulosti zaslaný na I SOI v Nitre od vedúceho predajne. Záverom účastník konania prosí, aby bola v prípade ukladania pokuty zohľadnená táto skutočnosť ľudsky.

Dňa 20.09.2023 bol na I SOI v Nitre doručený e-mail, v prílohe ktorého účastník konania zaslal doklad – „*Písomná výzva na prevzatie plnenia – Doklad o vybavení reklamácie*“, podľa ktorého bola reklamácia zo dňa 24.01.2023 vybavená dňa 11.09.2023 výmenou výrobku, čo spotrebiteľ potvrdil svojim podpisom.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.09.2023 vedúca prevádzkarne (prítomná pri kontrole) uviedla, že berie na vedomie.

K tomu správny orgán uvádza, že účastník konania bol povinný dodržať zákonom o ochrane spotrebiteľa požadovaný postup pri vybavovaní predmetnej reklamácie spotrebiteľa. Spotrebiteľ si predmetnú reklamáciu uplatnil prostredníctvom e-mailu zo dňa 13.11.2022, zaslaného na e-mailovú adresu účastníka konania nitra@merkurymarket.pl spolu s fotodokumentáciou. V súvislosti s e-mailovou adresou nitra@merkurymarket.pl vedúca prevádzkarne v čase kontroly uviedla, že sa jedná o funkčnú e-mailovú adresu, na ktorej si spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu. Predmetný e-mail zo dňa 13.11.2022 sa v čase kontroly nachádzal v e-mailovej pošte účastníka konania. Zároveň je potrebné uviesť, že zákon o ochrane spotrebiteľa je konštruovaný na absolútnej objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), a preto sa účastník konania nemôže zbaviť svojej zodpovednosti za kontrolou zistené nedostatky poukázaním na dôvody subjektívnej povahy. Zlyhanie ľudského faktora nie je dôvodom, pre ktorý by nemala byť voči účastníkovi konania vyvozená zodpovednosť za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko ide o subjektívnu skutočnosť. Rozhodujúci je stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálnu stránku reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola opodstatnená. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Slovenská obchodná inšpekcia rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Na konštatovanie dozorného orgánu o porušení niektorej z povinností vzťahujúcich sa k reklamačnému konaniu predávajúcim teda nemá žiadny vplyv opodstatnenosť reklamácie, predávajúci je povinný každú reklamáciu vybaviť zákonom požadovaným spôsobom.

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

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 reklamácií 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.

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 05.09.2023, 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 povinnosti zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Správny orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah zisteného nedostatku, 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 vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa.

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 predmetnú reklamáciu uplatnil dňa 13.11.2022, avšak k jej vybaveniu došlo až písomnou výzvou na prevzatie plnenia, ktorá bola spotrebiteľovi zaslaná dňa 22.02.2023, a to až potom, ako si spotrebiteľ dňa 24.01.2023 opätovne uplatnil reklamáciu.

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.