

ROZHODNUTIE

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, § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v 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: **najLEPSIEmobily s.r.o.**
sídlo: **Komárňanská 10523/61A, 940 02 Nové Zámky**
IČO: **55 063 284**

na základe kontroly vykonanej dňa 24.11.2023 v priestoroch I SOI v Nitre, Staničná 9, Nitra, bez prítomnosti zástupcu účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 395/2023,

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov**, v zmysle ktorého *predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov*, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 395/2023 bolo v čase kontroly dňa 24.11.2023 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že spotrebiteľ odstúpil od zmluvy, ktorú uzavrel s účastníkom konania na diaľku (objednávka č. 203691 zo dňa 24.03.2023 uskutočnená prostredníctvom internetového obchodu www.najlepsiemobily.sk, faktúra č. 20231139 zo dňa 31.03.2023, tovar: Samsung Galaxy S20 FE G780F 6GB/128GB Dual SIM Cloud Lavender v hodnote 388,00 € + dobierka 6,50 €, t. j. v celkovej hodnote 394,50 €, doručený spotrebiteľovi dňa 03.04.2023), v zákonom stanovenej lehote, t. j. do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru a zároveň zaslal tovar späť účastníkovi konania spolu s odstúpením od zmluvy dňa 04.04.2023 a následne informoval účastníka konania o odstúpení od zmluvy aj prostredníctvom e-mailu zo dňa 12.04.2023 zaslaného na e-mailovú adresu účastníka konania info@najlepsiemobily.sk, pričom z e-mailu zo dňa 13.04.2023 doručeného spotrebiteľovi z e-mailovej adresy účastníka konania info@najlepsiemobily.sk vyplýva, že účastník konania disponoval vráteným tovarom už dňa 05.04.2023, avšak účastník konania vrátil spotrebiteľovi iba sumu 388,00 € a aj to až dňa 10.05.2023, a teda účastník konania nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 15 ods. 2 písm. a) v nadväznosti na § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov p o k u t u vo výške **600,- €** (slovom šesťsto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 24.11.2023 vykonali inšpektori I SOI v Nitre kontrolu v priestoroch I SOI v Nitre, Staničná 9, Nitra, bez prítomnosti zástupcu kontrolovaného subjektu, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 395/2023 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 č. 250/2007 Z. z.“), 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 č. 128/2002 Z. z.“) a zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“). Inšpekčný záznam zo dňa 24.11.2023 bol účastníkovi konania elektronicky doručený dňa 05.12.2023.

V čase kontroly dňa 24.11.2023 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 395/2023 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom internetového obchodu účastníka konania www.najlepsiemobily.sk objednal tovar: Samsung Galaxy S20 FE G780F 6GB/128GB Dual SIM Cloud Lavender v hodnote 388,00 € + dobierka 6,50 €, t. j. v celkovej hodnote 394,50 € (objednávka č. 203691 zo dňa 24.03.2023, faktúra č. 20231139 zo dňa 31.03.2023 a potvrdenie o zaplatení dobierky tvoria prílohu spotrebiteľského podnetu č. 395/2023).

Spotrebiteľ vo svojom podnete uviedol, že vyplnil formulár na odstúpenie od zmluvy a dňa 04.04.2023 zaslal mobilný telefón poštou späť predávajúcemu (kópia formulára na odstúpenie od zmluvy zo dňa 03.04.2023 a poštový podací lístok zo dňa 04.04.2023 tvoria prílohu spotrebiteľského podnetu č. 395/2023). Spotrebiteľ vo svojom podnete tiež uviedol, že zaslal predávajúcemu list zo dňa 20.04.2023 (príloha spotrebiteľského podnetu č. 395/2023). V predmetnom liste spotrebiteľ uviedol, že dňa 04.04.2023 odstúpil od zmluvy a tovar súčasne aj s vyplnením formulára, ktorý bol súčasťou zásielky, vrátil prostredníctvom pošty predávajúcemu. Prílohu spotrebiteľského podnetu č. 395/2023 tvorí aj e-mailová komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľom.

Dňa 27.06.2023 bola účastníkovi konania zaslaná výzva a dňa 31.07.2023 výzva II na zaslanie dokladov ku kontrole, potrebných k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. 395/2023. Následne účastník konania zaslal na I SOI v Nitre svoje vyjadrenie, reklamačný formulár, e-mail zo dňa 03.04.2023 s názvom „Reklamácia“, e-mail s listom zo dňa 20.04.2023 – odstúpenie od zmluvy, doklad o úhrade sumy 388,00 € na bankový účet spotrebiteľa dňa 10.05.2023 (doručené na I SOI v Nitre dňa 16.08.2023 a 17.08.2023). Vo svojom vyjadrení účastník konania uviedol, že zo strany zákazníčky bol najprv prijatý reklamačný formulár, na základe ktorého bolo zariadenie odoslané do autorizovaného servisu. Keďže si zákazníčka vybrala reklamáciu a nie odstúpenie od zmluvy bola podľa účastníka konania vec riešená ako reklamácia v zákonnej lehote. Následne zákazníčka

poslala odstúpenie od zmluvy aj napriek tomu, že takáto možnosť už nie je možná, keďže už bola vec evidovaná ako reklamácia. Zariadenie bolo opravené a bola možnosť odoslania zákazníčke. Zároveň účastník konania podotkol, že napriek vzniknutým nákladom boli dňa 10.05.2023 zákazníčke odoslané peniaze na účet.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 395/2023 bolo v čase kontroly dňa 24.11.2023 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že spotrebiteľ odstúpil od zmluvy, ktorú uzavrel s účastníkom konania na diaľku (objednávka č. 203691 zo dňa 24.03.2023 uskutočnená prostredníctvom internetového obchodu www.najlepsiemobily.sk, faktúra č. 20231139 zo dňa 31.03.2023, tovar: Samsung Galaxy S20 FE G780F 6GB/128GB Dual SIM Cloud Lavender v hodnote 388,00 € + dobierka 6,50 €, t. j. v celkovej hodnote 394,50 €, doručený spotrebiteľovi dňa 03.04.2023), v zákonom stanovenej lehote, t. j. do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru a zároveň zaslal tovar späť účastníkovi konania spolu s odstúpením od zmluvy dňa 04.04.2023 a následne informoval účastníka konania o odstúpení od zmluvy aj prostredníctvom e-mailu zo dňa 12.04.2023 zaslaného na e-mailovú adresu účastníka konania info@najlepsiemobily.sk, pričom z e-mailu zo dňa 13.04.2023 doručeného spotrebiteľovi z e-mailovej adresy účastníka konania info@najlepsiemobily.sk vyplýva, že účastník konania disponoval vráteným tovarom už dňa 05.04.2023, avšak účastník konania vrátil spotrebiteľovi iba sumu 388,00 € a aj to až dňa 10.05.2023, a teda účastník konania nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

Podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa

- a) prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru,
- b) uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo
- c) uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

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

Správny orgán v súvislosti s vyššie uvedeným vyjadrením účastníka konania opätovne dáva do pozornosti, že z e-mailu zo dňa 13.04.2023 doručeného spotrebiteľovi z e-mailovej adresy účastníka konania info@najlepsiemobily.sk vyplýva, že účastník konania disponoval už dňa 05.04.2023 vráteným tovarom zo zásielky, ktorej súčasťou bol podľa vyjadrenia spotrebiteľa aj formulár na odstúpenie od zmluvy. Navyše spotrebiteľ informoval účastníka konania o odstúpení od zmluvy aj prostredníctvom e-mailu zo dňa 12.04.2023 zaslaného na e-mailovú adresu účastníka konania info@najlepsiemobily.sk. Na margo tvrdenia účastníka konania, že si zákazníčka vybrala reklamáciu a nie odstúpenie od zmluvy a následne poslala odstúpenie od zmluvy aj napriek tomu, že takáto možnosť už nie je možná, keďže už bola vec evidovaná ako reklamácia, správny orgán uvádza, že zákon spotrebiteľovi nezakazuje zmeniť resp. prekvalifikovať svoje rozhodnutie, iba ustanovuje lehotu, v ktorej toto svoje právo musí spotrebiteľ u predávajúceho uplatniť (v uvedenom prípade do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru) a spôsob, akým môže spotrebiteľ uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy (v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvalom nosiči alebo môže použiť aj formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.). V uvedenom prípade tak spotrebiteľ uplatnil svoje právo na odstúpenie od zmluvy v súlade so zákonom, v lehote stanovenej zákonom a dodržal aj spôsob, ktorý zákon na platné

odstúpenie od zmluvy predpokladá. Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho teda bolo v súlade s ustanovením § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, t. j. v predmetnom prípade sumu 394,50 €.

Za zistený nedostatok a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 102/2014 Z. z., citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z.. Z podkladov pre rozhodnutie je zrejmé, že účastník konania je predávajúcim a prevádzkovateľom internetového obchodu www.najlepsiemobily.sk.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. D/0091/04/23 zo dňa 09.04.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 19.04.2024.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k 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.

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.

Účastník konania ako predávajúci, to znamená 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 povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky alebo predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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. Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly.

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 24.11.2023 a z predložených dokladov.

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

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

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. prihliadnuté na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy.

Správny orgán vzal do úvahy, že účastník konania nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. V prípade nedodržania maximálnej zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., dochádza k neoprávnenému zadržiavaniu finančných prostriedkov spotrebiteľa, ktoré spotrebiteľ vynaložil na kúpu tovaru a tým aj k ohrozeniu jeho ekonomických záujmov. So zreteľom na čas trvania protiprávneho konania správny orgán prihliadol na skutočnosť, že spotrebiteľ odstúpil od zmluvy listom zaslaným účastníkovi konania spolu s tovarom (Samsung Galaxy S20 FE G780F 6GB/128GB Dual SIM Cloud Lavender) dňa 04.04.2023 a následne informoval účastníka konania o odstúpení od zmluvy aj prostredníctvom e-mailu zo dňa 12.04.2023, pričom z e-mailu zo dňa 13.04.2023 doručeného spotrebiteľovi z e-mailovej adresy účastníka konania info@najlepsiemobily.sk vyplýva, že účastník konania disponoval vráteným tovarom už dňa 05.04.2023, avšak k vráteniu finančných prostriedkov došlo zo strany účastníka konania len čiastočne, a to až dňa 10.05.2023, keď účastník konania vrátil spotrebiteľovi sumu 388,00 €. K vráteniu sumy vo výške 6,50 € zo strany účastníka konania nedošlo do času vydania tohto rozhodnutia, resp. jej vrátenie správny orgán nepreukázal.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká daného prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán môže uložiť v zmysle § 15 ods. 2 písm. a) v nadväznosti na § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z., a to od 300 do 16 500 eur. 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/0115/04/23

V Nitre dňa 17.05.2024

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: **FAST PLUS, a.s.**

sídlo: **Vlčie hrdlo 90, 821 07 Bratislava - mestská časť Ružinov**

IČO: **35 712 783**

na základe kontroly vykonanej dňa 30.11.2023 v prevádzkarni Elektro PLANE0, Štefánikova tr. 61, Nitra, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 639/2023,

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov**, v zmysle ktorého, *ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia*, keď v čase kontroly dňa 30.11.2023 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 639/2023 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že účastník konania ako predávajúci zamietol reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú na výrobok „*43A6K 4K UHD TV HISENSE*“ zakúpený dňa 24.10.2023, ktorú účastník konania prijal dňa 27.10.2023 a zaevidoval pod č. 2080811279, avšak odborné posúdenie v zmysle § 18a ods. 1 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. nezabezpečil, nakoľko „*Zákazkový list*“ s číslom reklamácie 02853459, prezentovaný účastníkom konania ako odborné posúdenie neobsahuje dátum jeho vyhotovenia, a preto naň v súlade s § 18a ods. 2 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. nemožno prihliadať,

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 **200,- €** (slovom dvesto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 30.11.2023 vykonali inšpektori I SOI v Nitre kontrolu v prevádzkarni Elektro PLANEO, Štefánikova tr. 61, Nitra, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 639/2023 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 30.11.2023 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 639/2023 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že účastník konania ako predávajúci zamietol reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú na výrobok „43A6K 4K UHD TV HISENSE“ zakúpený dňa 24.10.2023, ktorú účastník konania prijal dňa 27.10.2023 a zaevidoval pod č. 2080811279, avšak odborné posúdenie v zmysle § 18a ods. 1 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. nezabezpečil, nakoľko „Zákazkový list“ s číslom reklamácie 02853459 (vyhotovený servisom Gorenje spol. s r.o., Vyskočilova 1461/2a, Praha), prezentovaný účastníkom konania ako odborné posúdenie neobsahuje dátum jeho vyhotovenia, a preto naň v súlade s § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa nemožno prihliadať.

Prílohu spotrebiteľského podnetu č. 639/2023 tvorí: doklad o kúpe č. 1414 zo dňa 24.10.2023; doklad „Výdaj zákazníkovi“ č. 2009592248 s dátumom ukončenia 31.10.2023; e-mail zo dňa 27.10.2023 adresovaný účastníkovi konania, v ktorom servis SK Gorenje Hisense oznamuje, že reklamácia sa zamietá; doklad „Servisná zákazka“ č. 2080811279 s dátumom reklamácie 27.10.2023.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 6 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/0115/04/23 zo dňa 22.04.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 22.04.2024.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k 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 30.11.2023 vedúci prevádzkarne (prítomný pri kontrole) uviedol, že berie na vedomie, oboznámi vedenie.

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.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. V súlade s ustanovením § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (určenej osoby). Náležitosti odborného posúdenia sú taxatívnym spôsobom stanovené v ustanovení § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého „*Odborné posúdenie musí obsahovať a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie, b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku, c) popis stavu výrobku, d) výsledok posúdenia, e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.*“ V zmysle § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje predpísané náležitosti neprihliada.

Ďalej správny orgán uvádza, že zodpovednosť účastníka konania je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, čo znamená, že účastník konania za svoje konanie zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo, pričom na subjektívne dôvody vzniku nedostatkov zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať.

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 30.11.2023, 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 prihladené najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa.

Nesplnením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie, spôsobom ustanoveným zákonom. 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 ochranu ekonomických záujmov, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý. Tým, že účastník konania nezabezpečil odborné posúdenie obsahujúce základné náležitosti podstatné pre účely vybavenia reklamácie, nepostupoval pri vybavovaní reklamácie v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa a zároveň aj kvalifikovane a s požadovanou odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva. Vybavenie reklamácie v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa umožňuje totiž spotrebiteľovi vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu.

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.

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej I SOI v Nitre), ako príslušný 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 (ďalej aj „zákon o štátnej kontrole“), § 20 ods. 1 zák. 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 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: **COOP Jednota Topoľčany, spotrebné družstvo**
IČO: **00 168 904**
sídlo: **955 21 Topoľčany, Stummerova 5**
prevádzkareň: **COOP Jednota, Družstevná 206/56, Radošina,**

pre porušenie zákazu vyplývajúceho z ustanovenia § 7 ods. 1 v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 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 - *v zmysle ktorých nekalé obchodné praktiky sú zakázané a to aj pred vykonaním obchodnej transakcie, pričom za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie, ktoré akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu priemerného spotrebiteľa k jednému z hlavných znakov produktu - k dostupnosti produktu*, nakoľko v čase kontroly dňa 10. 11. 2023 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni inšpektormi SOI zistené, že účastník konania v reklamnom letáku „COOP Jednota Najlepšie domáce potraviny“ 23/2023 platnom od 09. 11. 2023 do 22. 11. 2023 klamlivú informáciu o ponuke na predaj troch druhov výrobkov – 90g Mozzarella clas mini v cene 0,99 €/ks, Piknik vajce v cene 0,99€/ks, Lučina nadýchaná so smotanou v cene 1,69€/ks, pričom v čase kontroly bolo fyzickou obhliadkou dostupnosti akciového sortimentu a následnou kontrolou predloženej evidencie stavu zásob vedenej v počítači za prítomnosti vedúceho prevádzkarni zistené, že vyššie uvedené tri druhy výrobkov neboli na prevádzkareň pre spotrebiteľov dodané ku dňu začatia akcie a ani do času kontroly, čím účastník konania porušil zákaz používania nekalých obchodných praktík, vedúci prevádzkarne sa v čase kontroly vyjadril, že vyššie uvedené výrobky boli objednané a budú dodané v nasledujúcich dodávkach,

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 10. 11. 2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v prevádzkarni – **COOP Jednota, Družstevná 206/56, Radošina.**

V čase kontroly dňa 10. 11. 2023 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni inšpektormi SOI zistené, že účastník konania v reklamnom letáku „COOP Jednota Najlepšie domáce potraviny“ 23/2023 platnom od 09. 11. 2023 do 22. 11. 2023 klamlivú informáciu o ponuke na predaj troch druhov výrobkov – 90g Mozzarella clas mini v cene 0,99 €/ks, Piknik vajce v cene 0,99€/ks, Lučina nadýchaná so smotanou v cene 1,69€/ks, pričom v čase kontroly bolo fyzickou obhliadkou dostupnosti akciového sortimentu a následnou kontrolou predloženej evidencie stavu zásob vedenej v počítači za prítomnosti vedúceho prevádzkarni zistené, že vyššie uvedené tri druhy výrobkov neboli na prevádzkareň pre spotrebiteľov dodané ku dňu začatia akcie a ani do času kontroly, čím účastník konania porušil zákaz používania nekalých obchodných praktík. Vedúci prevádzkarne sa v čase kontroly vyjadril, že vyššie uvedené výrobky boli objednané a budú dodané v nasledujúcich dodávkach.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu zákazu používania nekalých obchodných praktík v zmysle § 7 ods. 1 v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k dostupnosti produktu.

Účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi uplatňoval nekalé obchodné praktiky, ktoré sú v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti a ktoré môžu podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k dostupnosti produktu.

Za zistený nedostatok 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 listom zo dňa 23. 04. 2024, naša zn. P/0117/04/23, poslané oznámenie o začatí správneho konania do jeho elektronickej schránky, kde mu bolo úspešne doručené dňa 24. 04. 2024.

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.

V zmysle ustanovenia § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k oznámeniu o začatí správneho 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 vyjadril listom, ktorý bol na I SOI v Nitre prostredníctvom pošty SR doručený dňa 02. 05. 2024. Vo svojom vyjadrení účastník konania nespochybnil zistený skutkový stav, pričom uviedol, že chyba nastala nedopatrením na strane účastníka konania z dôvodu internej chyby v softvare, a to neodoslaním objednávky na vyššie uvedené položky v rámci objednávkového systému. K predmetnému pochybeniu došlo neúmyselne s tým, že bol opätovne poučený personál v súvislosti s včasným a riadnym výkonom objednávok, aby sa podobné nedostatky už nezopakovali.

Záverom účastník konania uviedol, že k nedostatkom došlo neúmyselne a že nedošlo k žiadnym negatívnym následkom a preto účastník konania požiadal správny orgán o uloženie pokuty v najnižšej možnej výške, prípadne o celkové upustenie od uloženia pokuty.

K tomu správny orgán uvádza, že dané vyjadrenie nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona. O skutočnosti, že konkrétne výrobky ponúkané v reklamnom letáku za zvýhodnenú cenu, sa na prevádzkarni nenachádzajú, sa spotrebiteľia dozvedeli až v prevádzkarni, s čím je v prípade nezákúpenia letákového tovaru z dôvodu jeho nedostupnosti ani jedného kusu, pre spotrebiteľov nepochybne spojené vynaloženie zbytočných cestovných výdavkov.

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

Ďalej správny orgán uvádza, že zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti a účastník konania ako predávajúci zodpovedá za plnenie svojich zákonných povinností objektívne, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nebanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo, alebo či bol spôsobený nedostatok zo strany iného subjektu. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa.

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 výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

Ďalej správny orgán uvádza, že zákonnú definíciu pojmu obchodnej praktiky upravuje § 2 písm. p) zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého je ňou konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.

V zmysle § 2 písm. u) zákona o ochrane spotrebiteľa, odbornou starostlivosťou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti.

V zmysle § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa nekalé obchodné praktiky sú zakázané.

V zmysle § 7 ods. 2 písm. a), b) zákona o ochrane spotrebiteľa, obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatne narušuje, alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k výrobku alebo službe, ku ktorému sa dostane, alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

V zmysle § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa za nekalú obchodnú praktiku sa považuje okrem iného najmä klamlivé konanie.

V zmysle § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, obchodná praktika považuje za klamlivú, ak akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj vo vzťahu k dostupnosti produktu, čo je tiež hlavný znak produktu.

Vychádzajúc zo Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES zo dňa 11. 05. 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu (ďalej len „Smernica“), I SOI v Nitre poukazuje na článok 2 písm. c) Smernice, ktorý uvádza, že: „*produkt*“ je *akýkoľvek tovar, alebo služba vrátane nehnuteľností, práva a záväzku*.

Ďalej v čl. 2 písm. d) Smernice je uvedené, že: „*obchodné praktiky podnikateľov voči spotrebiteľom*“ sú akékoľvek konanie, opomenutie, spôsob správania alebo vyjadrenie, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu obchodníka, priamo spojené s podporou, predajom alebo dodávkou *produktu* spotrebiteľom.

Správny orgán takisto poukazuje na čl. 2 písm. k) Smernice, podľa ktorého „*rozhodnutie o obchodnej transakcii*“ je akékoľvek rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok *produkt* kúpi, vykoná zaň platbu vcelku alebo v častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať, alebo uplatní zmluvné právo vo vzťahu k produktu bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.

Rovnako správny orgán dáva do pozornosti čl. 3 bod 1. Smernice, *táto smernica sa uplatňuje na nekalé obchodné praktiky podnikateľov voči spotrebiteľom tak, ako sú ustanovené v článku 5, pred, počas a po uskutočnení obchodnej transakcie vo vzťahu k produktu*.

Vymedzenie obchodných praktík treba chápať v spojení s článkom 3, ktorý sa týka rozsahu pôsobnosti smernice. Obchodné praktiky sa vyskytujú už počas štádia marketingu.

Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál 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 10. 11. 2023, ktorý považuje za nepochybne zistený.

V zmysle ustanovenia § 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 § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Vzhľadom na skutočnosť, že porušenie povinnosti 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 výrokovej časti tohto rozhodnutia. Účastník konania pri svojej činnosti využil nekalú obchodnú praktiku, ktorú zákon zakazuje a ktorá mohla negatívne ovplyvniť spotrebiteľa a viesť v konečnom dôsledku k poškodeniu jeho ekonomických záujmov. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom je vážnym zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom.

Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť veci, spôsob a následky porušenia povinností, ktorými sú porušenie práv spotrebiteľa pri nedodržaní zákazu použitia nekalej obchodnej praktiky. Nedodržaním týchto povinností účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že 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.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol na skutočnosť, že zodpovednosť za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa je objektívna, účastník konania preto zodpovedá za zistené nedostatky bez ohľadu na to, či mal, alebo nemal v úmysle poškodiť spotrebiteľa, alebo či bol nedostatok spôsobený neúmyselne, alebo či bol spôsobený zo strany iného subjektu.

Súčasne je potrebné uviesť, že v danom vzťahu je spotrebiteľ laikom, a práve účastník konania je tým subjektom, ktorý má konať s odbornou starostlivosťou, nakoľko sa jedná o jeho predmet podnikania a má dbať o riadne plnenie si povinností. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť.

Spotrebiteľ má právo, aby bol pravdivo, správne a úplne informovaný o všetkých faktoroch, ktoré majú vplyv na jeho rozhodovanie o kúpe výrobku. Jedným z nich je v podmienkach slovenského trhu nepochybne dostupnosť produktu. V reklamnom letáku, ktorý je predmetom tohto konania bola spotrebiteľom za výhodných podmienok prezentovaná okrem iného aj ponuka troch vyššie uvedených druhov výrobkov, ktoré sa v čase začatia akcií a ani do času kontrol v ponuke pre spotrebiteľa vo vyššie uvedených prevádzkach vôbec nenachádzali. Jedná sa pritom o poskytnutie klamlivej informácie o skutočnosti, ktorá môže mať pre spotrebiteľov podstatný vplyv na rozhodnutie, či navštívia danú prevádzku za účelom kúpy letákových výrobkov, s čím je v prípade nezakúpenia letákového tovaru z dôvodu jeho nedostupnosti ani jedného kusu, nepochybne spojené aj vynaloženie zbytočných cestovných výdavkov a tiež zbytočné čerpanie osobného času spotrebiteľa, ktorý mohol spotrebiteľ vynaložiť na inú jemu prospešnú činnosť.

Dodržiavať zákaz používania nekalých obchodných praktík, bol účastník konania povinný aj v tomto prípade, keďže vo vyššie uvedenom reklamnom letáku deklaroval dostupnosť vyššie uvedených výrobkov za výhodných podmienok priamo vo svojich prevádzkach, pričom reklamné letáky účastník konania uviedol do širokej sféry dosahu spotrebiteľov. Poctivosť obchodného styku, prejavujúcu sa aj v pravdivosti reklamy, považuje správny orgán za základ občianskoprávneho vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim.

Pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté aj na dĺžku trvania protiprávneho stavu a to od času začatia platnosti jedného letáku od 09. 11. 2023 do času kontroly dňa 10. 11. 2023. Správny orgán zároveň prihliadol na to, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v § 3 ods. 1, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán prihliadol aj na to, že účastník konania má silnejšie postavenie v porovnaní so spotrebiteľom. Preto je potrebné, aby sa v rámci výkonu svojej podnikateľskej činnosti striktne riadil právnymi predpismi, vrátane dodržiavania zákazu používania nekalých obchodných praktík formou klamlivého konania, čo však účastník konania svojim konaním porušil.

Správny orgán uložil výšku postihu v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400,- €. 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. Vzhľadom na uvedené bola pokuta uložená odôvodnene a v adekvátnej výške.

Keďže správny orgán uložil pokutu na základe správnej úvahy v rámci zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.