

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj
Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov

Číslo: P/0177/07/22

Dňa: 16.11.2022

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1, 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade § 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: **LKQ SK s.r.o.**

sídlo: **Stará Vajnorská 15, 831 04 Bratislava - mestská časť Nové Mesto**

IČO: **31 596 061**

(ďalej len „účastník konania“)

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“)

- **vybaviť reklamáciu uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia**, ku ktorému došlo tým, keď účastník konania reklamáciu výrobku – automobilovej súčiastky- napínacieho ramena rebrovaného remeňa INA (objednávací kód: IN 534018010, v hodnote 87,96 €) uplatnenú spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. PO 532/2022) dňa 06.04.2022, t. j. počas prvých 12 mesiacov vybavil dňa 14.04.2022 zamietnutím bez odborného posúdenia;

zistené pri výkone kontroly dňa 23.09.2022 vykonanej inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj v prevádzkarni: Autosúčiastky LKQ- ELIT- AUTOKELLY, Pod táborom 43, 080 01 Prešov 2, za čo mu:

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **200,00 €**, slovom **dvesto eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 01770722**.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 23.09.2022 vykonali inšpektori inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj (ďalej len „inšpektori SOI“) kontrolu účastníka konania, zameranú na dodržiavanie povinností predávajúceho, vyplývajúcich z platných právnych predpisov z oblasti ochrany spotrebiteľa, najmä 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 súvislosti s prešetrovaním podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 532/22.

Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že spotrebiteľ si dňa 06.04.2022 zakúpil prostredníctvom internetovej stránky predávajúceho www.autokelly.sk prevádzkovaného účastníkom konania výrobok - *automobilovú súčiastku- napínacieho ramena rebrovaného remeňa INA (objednávací kód: IN 534018010 v hodnote 87,96 €, ktorú si vyzdvihol v prevádzkarni účastníka konania: Autosúčiastky LKQ- ELIT- AUTOKELLY, Pod táborom 43, 080 01 Prešov 2 dňa 06.04.2022 čoho dôkazom je doklad o kúpe číslo LKQ: 1372011758.*

Dňa 06.04.2022 (do 12 mesiacov od kúpy výrobku) si spotrebiteľ uplatnil u účastníka konania reklamáciu vyššie uvedeného výrobku z dôvodu: *„klapka sa pohybuje mimo os“*. Účastník konania predmetnú spotrebiteľskú reklamáciu prijal, o čom vydal aj záznam o prevzatí tovaru na reklamáciu. Z vyjadrenia reklamačného oddelenia vyplýva, že účastník konania predmetnú reklamáciu neuznal z dôvodu, že *neboli dodané všetky potrebné informácie pre relevantné posúdenie reklamácie, a teda nie je možné považovať reklamáciu za oprávnenú. Po dodaní požadovaných informácií bude možné začať nové reklamačné konanie: doklad odbornej montáže. (Diel je určený na montáž odborným strediskom, prípadne technikom podľa pokynov výrobcu).*

Vykonanou kontrolou zameranou na dodržiavanie platných právnych predpisov pri predaji, dodávaní výrobkov a poskytovaní služieb na vnútornom trhu a prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. PO 532/22 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, nakoľko účastník konania reklamáciu výrobku – automobilovej súčiastky- napínacieho ramena rebrovaného remeňa INA objednávací kód: IN 534018010, v hodnote 87,96 € uplatnenú spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. PO 532/22) dňa 06.04.2022, t. j. počas prvých 12 mesiacov od jeho kúpy zamietol bez odborného posúdenia.

Na základe uvedeného bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie oznámené mu listom spis.zn.: P/0177/07/22 zo dňa 20.10.2022 doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 20.10.2022. Zároveň bola účastníkovi konania predmetným listom poskytnutá možnosť, aby sa v zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov vyjadril k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhol jeho doplnenie.

Účastník konania svoje procesné právo využil a dňa 27.10.2022 doručil vyjadrenie, v ktorom okrem iného uviedol, že *záväzný pokyn 1, ktorý bol spoločnosti uložený po vykonaní kontroly zo dňa 23.09.2022 bol dodržaný, vo vzťahu k záväznému pokynu 2 spoločnosť pristúpila k preškoleniu zodpovedných zamestnancov spoločnosti ohľadom dodržiavania formálneho postupu pri vybavovaní reklamácií v každom prípade, a to s osobitným dôrazom na vybavenie reklamácie zamietnutím u reklamácií uplatnených počas prvých 12 mesiacov a to len na základe odborného posúdenia. Účastník konania zároveň uviedol, že predmetná reklamácia bola medzičasom vybavená k spokojnosti zákazníka. Účastník konania si uvedomuje pochybenie, ktoré nastalo v dôsledku ľudskej chyby a nesprávneho postupu pri vybavení predmetnej reklamácie. Uvedená situácia sa stala poučnou aj do budúcnosti, a preto aj na základe záväzného pokynu spoločnosť pristúpila k preškoleniu zodpovedných zamestnancov na úseku vybavovania reklamácií. Účastník konania záverom požiadal, aby pri ukladaní pokuty bolo prihliadnuté na vyššie uvedené skutočnosti a tiež na skutočnosť, že do dnešného dňa spoločnosť nemala právoplatne uloženú pokutu na úseku kontroly zameranej na dodržiavanie platných právnych predpisov pri predaji, dodávaní výrobkov a poskytovaní služieb vo vnútornom trhu a jedná sa tak o prvý prípad porušenia povinnosti spoločnosti ako predávajúceho v tomto smere.*

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako miestne a vecne príslušný správny orgán preskúmal podklady pre rozhodnutie, doplnil konanie o vyjadrenie účastníka konania a dospel k záveru, že účastníkom konania uvádzané dôvody ho nezbavujú zodpovednosti za kontrolou zistený protiprávny stav.

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 zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich dodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom. Keďže ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky bez ohľadu na zavinenie alebo iných okolností danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti.

Zákon o ochrane spotrebiteľa ukladá predávajúcemu povinnosť zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia v prípade, ak je táto uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku. Odborným posúdením sa v zmysle ust. § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa

rozumie vyjadrenie znalca, alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou oprávnenej výrobcov na vykonávanie záručných opráv, t.j. určenej osoby.

Účastník konania správneho orgánu nepredložil žiaden dôkaz o tom, že reklamovanú vadu výrobku odborne posudzoval niektorý zo zákonom stanovených subjektov, z uvedeného dôvodu správny orgán dospel k záveru, že účastník konania vyššie uvedeným konaním nedodržiaval formálny postup pri vybavovaní reklamácií, a to reklamáciu uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietol bez odborného posúdenia.

Predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, bez ohľadu na okolnosti a stupeň prípadného subjektívneho zavinenia zo strany kohokoľvek. Predávajúci alebo poskytovateľ služieb je objektívne zodpovedný za to, že ním predaný alebo zhotovený výrobok alebo služba je bezchybná. A pokiaľ sa na výrobkoch vyskytnú vady, má spotrebiteľ, ktorý je vymedzený v ustanovení § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, právo na uplatnenie reklamácie podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

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

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

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

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

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole

vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Z príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka vyplýva, že rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie je vytknutie vady a keďže toto právo sa uplatňuje u predávajúceho, u ktorého bol výrobok zakúpený, musí spotrebiteľ zároveň preukázať, že ide o výrobok zakúpený u predávajúceho. Teda v prípade, že spotrebiteľ vytkne vady a zároveň preukáže, že ide o výrobok zakúpený u predávajúceho, jedná sa o skutočnosti rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie a začiatok plynutia lehoty na vybavenie reklamácie.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu teda neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či konkrétna reklamácia bola opodstatnená, ale formálnu stránku reklamačného konania, t.j. či predávajúci splnil všetky zákonom stanovené povinnosti súvisiace s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady. SOI teda nezasahuje do vzťahu medzi kupujúcim a predávajúcim, ktorý má výlučne občianskoprávny charakter.

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

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. Účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazy podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho bolo objektívne preukázané.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona je správnomu orgánu uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinností podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, vzhľadom na to, že účastník konania nezabezpečil povinnosť zamietnuť reklamáciu uplatnenú do 12 mesiacoch od kúpy výrobku len na základe odborného posúdenia. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadal na porušenie povinnosti účastníka konania ako predávajúceho zabezpečiť odborné posúdenie výrobku v prípade zamietnutia reklamácie spotrebiteľa uplatnenej v priebehu 12 mesiacov od kúpy výrobku. Nedodržanie formálneho postupu pri vybavovaní reklamácií môže spotrebiteľovi sťažiť vymáhanie jeho oprávnení

vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Nedodržanie formálneho postupu je na ujmu spotrebiteľa, pretože sa svojich práv musí domáhať niekedy aj súdnou cestou. Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne. Zodpovednosť za vady spolu s reklamáciou predstavujú ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa po zlyhaní preventívnych opatrení na zabránenie poškodenia záujmov spotrebiteľa.

V povinnosti podložiť svoje zamietavé stanovisko k reklamácií uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku odborným posúdením spĺňajúcim podmienky ustanovené § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, je potrebné vidieť nielen aspekt ochrany spotrebiteľa, ale tiež aspekt ochrany predávajúceho a to v tom zmysle, že v prípade poskytnutia riadneho odborného posúdenia spotrebiteľovi sú spotrebiteľovi známe dôvody, pre ktoré je reklamácia zamietnutá, že skutočne bol jeho výrobok svedomito posudzovaný, teda reklamácia pôsobí presvedčivo a znižuje sa tak riziko vzniku sporu medzi predávajúcim a spotrebiteľom o dôvodoch a z nich vyplývajúcej oprávnenosti, či neoprávnenosti zamietnutia reklamácie.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj porušenie povinnosti predávajúceho v prípade zamietnutej reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku len na podklade odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie, pričom nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 6 cit. zákona o ochrane spotrebiteľa. Zároveň pri určovaní výšky postihu správny orgán vzal do úvahy aj tvrdenie účastníka konania uvedené v jeho vyjadrení, že reklamácia bola medzičasom vybavená k spokojnosti zákazníka.

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákon správny orgán uložiť až do výšky 66 400 eur. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna ako aj represívna funkcia. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 o správnom konaní (ďalej len „Správny poriadok“) a síce s ustanovením § 3 ods. 5 Správneho poriadku, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Inšpektorát SOI v Prešove pre Prešovský kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán na základe vyššie uvedených skutočností dospel k záveru, že skutkový stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle príslušných právnych predpisov. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj
Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov

Číslo: P/0187/07/22

Dňa: 15.11.2022

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1, 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade § 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: **RAJ HOLDING s.r.o.**
sídlo: **Okružná 884/72, 064 01 Stará Ľubovňa**
IČO: **47 835 427**
(ďalej len „účastník konania“)

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“)

- **vybaviť reklamáciu uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia**, ku ktorému došlo tým, že účastník konania reklamáciu výrobku – *sedací vak Ecopuf FLAVIO polyester – 2. Farba NC 12- červená v hodnote 53,99 € a sedací vak Ecopuf FLAVIO polyester- 2. Farba: NC16 – tmavo sivá v hodnote 53,99 €*, uplatnenú spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. PO 516/22) dňa 06.06.2022, t. j. počas prvých 12 mesiacov od jeho kúpy (v tomto prípade dňa 21.07.2021) zamietol bez odborného posúdenia, keďže v rámci predloženého odborného posúdenia – Vyjadrenia výrobcu k reklamácii obj. 200449269 chýbalo jedno z jeho taxatívne stanovených náležitostí v zmysle § 18a ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa, a to konkrétne dátum vyhotovenia odborného posúdenia, pričom na takéto odborné posúdenie sa v zmysle § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa neprihliada;

zistené pri výkone kontroly na diaľku ukončenej dňa 21.09.2022 vykonanej inšpektorom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj internetového obchodu: **www.darcekovy-raj.sk** zameranou na dodržiavanie platných právnych

predpisov pri predaji, dodávaní výrobkov a poskytovaní služieb na vnútornom trhu a prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 516/22, za čo mu

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **300,00 €**, slovom **tristo eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 01870722**.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 21.09.2022 ukončili inšpektori inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj (ďalej len „inšpektori SOI“) kontrolu účastníka konania, zameranú na dodržiavanie povinností predávajúceho, vyplývajúcich z platných právnych predpisov z oblasti ochrany spotrebiteľa, najmä 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 súvislosti s prešetrovaním podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 516/22.

Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že spotrebiteľ si dňa 13.05.2020 zakúpil prostredníctvom internetovej stránky účastníka konania www.darcekovy-raj.sk výrobok - *sedací vak Ecopuf FLAVIO polyester – 2. Farba NC 12- červená v hodnote 53,99 € a sedací vak Ecopuf FLAVIO polyester- 2. Farba: NC16 – tmavo sivá v hodnote 53,99 €*, čoho dôkazom je faktúra č. 202009098 vystavená dňa 13.05.2020.

Dňa 06.06.2022 (do 12 mesiacov od kúpy výrobku) si spotrebiteľ uplatnil prostredníctvom prostriedku diaľkovej komunikácie u účastníka konania reklamáciu vyššie uvedeného výrobku z dôvodu: *„látka sa v oblasti sedacej časti začína trhať a zmenila štruktúru je zošúchaná a stratila svoju trvácnosť. Materiál (čierna tvrdá látka) z vnútornej strany sa úplne rozpadol.“*. Jednalo sa v poradí o druhú reklamáciu zo strany spotrebiteľa. Prvá bola vybavená výmenou tovaru dňa 21.07.2021 za nový. Nakoľko išlo o výmenu tovaru v zmysle ust. § 627 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka záručná doba začala plynúť znova od prevzatia novej veci. Účastník konania predmetnú spotrebiteľskú reklamáciu prijal, o čom vydal aj potvrdenie o uplatnení reklamácie č.: 147/2022. Účastník konania podľa vyjadrenia predmetnú reklamáciu zamietol z dôvodu, že u daného zákazníka došlo v minulosti k rovnakým poškodeniam. Také poškodenie materiálu sa objavilo prvýkrát v celej histórii obchodu. Najprv bol reklamovaný sedací vak Flavio NC16 v apríli 2021, následne po uznaní reklamácie klient nahlásil totožnú vadu aj pri druhom sedacom vaku Flavio NC12. Účastník konania si nedokázal vysvetliť príčiny poškodenia oboch sedacích vakov a preto boli reklamácie uznané na základe proklientskeho prístupu. Reklamácie boli vyriešené odoslaním nových kusov sedacích vakov. Po roku sa u toho istého klienta objavili zhodné poškodenia. Delaminácia štruktúry látky, zatiahnutia, odreniny, následky prehrievania, extrémne zaťažovanie materiálu. Uvedené problémy s látkou na sedacích vakoch nemali žiadny iní klienti. Účastníkom konania bolo usúdené, že tieto boli používané neprimeraným spôsobom. Reklamácia bola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia danej reklamácie. Predmetná reklamácia bola neuznaná aj vo vyjadrení výrobcu k reklamácií obj. 200449269.

Vykonanou kontrolou, zameranou dodržiavanie platných právnych predpisov pri predaji, dodávaní výrobkov a poskytovaní služieb na vnútornom trhu a prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 516/22 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinností predávajúceho podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane

spotrebiteľ, v zmysle ktorého ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, nakoľko účastník konania reklamáciu výrobku – *sedací vak Ecopuf FLAVIO polyester – 2. Farba: NC16 – tmavo sivá v hodnote 53,99 € a sedací vak Ecopuf FLAVIO polyester- 2. Farba: NC16 – tmavo sivá v hodnote 53,99 €* uplatnenú spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. PO 516/22) dňa 06.06.2022, t. j. počas prvých 12 mesiacov od jeho kúpy zamietol bez odborného posúdenia, keď v rámci predloženého odborného posúdenia – Vyjadrenia výrobcu k reklamácii obj. 200449269 chýbalo jedno z jeho taxatívne stanovených náležitostí v zmysle § 18a ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa, a to konkrétne dátum vyhotovenia odborného posúdenia, pričom na takéto odborné posúdenie sa v zmysle § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa neprihliada.

Na základe uvedeného bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie oznámené mu listom Spis.zn.: P/0187/07/22 zo dňa 06.10.2022 doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 17.10.2022. Zároveň bola účastníkovi konania predmetným listom poskytnutá možnosť, aby sa v zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov vyjadril k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhol jeho doplnenie. Účastník konania svoje procesné právo do vydania rozhodnutia nevyužil a k oznámeniu o začatí správneho konania sa nevyjadril.

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 zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok. Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

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

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

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

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

Vychádzajúc z citovaných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a zo zisteného skutkového stavu je zrejmé, že v dôsledku chýbajúceho dátumu vyhotovenia odborného posúdenia, došlo k zamietnutiu reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy (výmeny) výrobku v rozpore s § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa bez odborného posúdenia.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, bez ohľadu na okolnosti a stupeň prípadného subjektívneho zavinenia zo strany kohokoľvek. Predávajúci alebo poskytovateľ služieb je objektívne zodpovedný za to, že ním predaný alebo zhotovený výrobok alebo služba je bezchybná. A pokiaľ sa na výrobkoch vyskytnú vady, má spotrebiteľ, ktorý je vymedzený v ustanovení § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, právo na uplatnenie reklamácie podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

V zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka vyplýva, že rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie je vytknutie vady a keďže toto právo sa uplatňuje u predávajúceho, u ktorého bol výrobok zakúpený, musí spotrebiteľ zároveň preukázať, že ide o výrobok zakúpený u predávajúceho. Teda v prípade, že spotrebiteľ vytkne vady a zároveň preukáže, že ide o výrobok zakúpený u predávajúceho, jedná sa o skutočnosti rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie a začiatok plynutia lehoty na vybavenie reklamácie. Doklady, ktoré predávajúci je povinný predložiť orgánu dozoru sú základom pre objektivizáciu tvrdení druhej strany zmluvy kupujúceho – spotrebiteľa, je mimoriadne dôležité mať tieto doklady k dispozícii a dať ich orgánu dozoru na nahliadnutie, a to nielen z hľadiska práv spotrebiteľa, ale aj hájenia vlastných ekonomických záujmov.

Zákon o ochrane spotrebiteľa ukladá predávajúcemu povinnosť zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia v prípade, ak je táto uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku. Odborným posúdením sa v zmysle ust. § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie vyjadrenie znalca, alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou oprávnenej výrobcov na vykonávanie záručných opráv, t.j. určenej osoby.

Účastník konania vyššie uvedeným konaním pri vybavovaní reklamácie zo dňa 06.06.2022 nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácií, a to reklamáciu uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietol bez odborného posúdenia, keď toto neobsahovalo všetky

požadované náležitosti v zmysle § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a z uvedeného dôvodu sa v zmysle § 18a ods.2 tohto zákona na takéto odborné posúdenie neprihliada.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu teda neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či konkrétna reklamácia bola opodstatnená, ale formálnu stránku reklamačného konania, t.j. či predávajúci splnil všetky zákonom stanovené povinnosti súvisiace s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady. SOI teda nezasahuje do vzťahu medzi kupujúcim a predávajúcim, ktorý má výlučne občianskoprávny charakter.

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

Povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Predávajúci zodpovedá za ich dodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom. Zároveň sú ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky bez ohľadu na zavinenie alebo iných okolností danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. Účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho bolo objektívne preukázané.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona je správnomu orgánu uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinností podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, vzhľadom na to, že účastník konania nezabezpečil povinnosť zamietnuť reklamáciu uplatnenú do 12 mesiacoch od kúpy výrobku len na základe odborného posúdenia. Následkom

protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadal na porušenie povinnosti účastníka konania ako predávajúceho zabezpečiť odborné posúdenie výrobku v prípade zamietnutia reklamácie spotrebiteľa uplatnenej v priebehu 12 mesiacov od kúpy výrobku. Nedodržanie formálneho postupu pri vybavovaní reklamácií môže spotrebiteľovi sťažiť vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Nedodržanie formálneho postupu je na ujmu spotrebiteľa, pretože sa svojich práv musí domáhať na všeobecnom súde odporcu. Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne. Zodpovednosť za vady spolu s reklamáciou predstavujú ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa po zlyhaní preventívnych opatrení na zabránenie poškodenia záujmov spotrebiteľa.

V povinnosti podložiť svoje zamietavé stanovisko k reklamácií uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku odborným posúdením spĺňajúcim podmienky ustanovené § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je potrebné vidieť nielen aspekt ochrany spotrebiteľa, ale tiež aspekt ochrany predávajúceho a to v tom zmysle, že v prípade poskytnutia riadneho odborného posúdenia spotrebiteľovi sú spotrebiteľovi známe dôvody, pre ktoré je reklamácia zamietnutá, že skutočne bol jeho výrobok svedomito posudzovaný, teda reklamácia pôsobí presvedčivo a znižuje sa tak riziko vzniku sporu medzi predávajúcim a spotrebiteľom o dôvodoch a z nich vyplývajúcej oprávnenosti, či neoprávnenosti zamietnutia reklamácie.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj porušenie povinnosti predávajúceho v prípade zamietnutej reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku len na podklade odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie, pričom predmetné odborné posúdenie však neobsahovalo všetky taxatívne stanovené náležitosti podľa § 18a ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa, keď v ňom absentoval údaj o dátume vyhotovenia odborného posúdenia, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 6 cit. zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákon správny orgán uložiť až do výšky 66 400 eur. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna ako aj represívna funkcia. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 o správnom konaní (ďalej len „Správny poriadok“) a síce s ustanovením § 3 ods. 5 Správneho poriadku, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné

porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Inšpektorát SOI v Prešove pre Prešovský kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán na základe vyššie uvedených skutočností dospel k záveru, že skutkový stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle príslušných právnych predpisov. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj
Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov

Číslo: P/0190/07/22

Dňa: 15.11.2022

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1, 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade § 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: **TatryPEM s. r. o.**
sídlo: **Horská, Tatranská Štrba 1132/18, 059 41 Štrba**
IČO: **54 138 892**
(ďalej len „účastník konania“)

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon), v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania poskytujúci ubytovacie služby zakotvil v bode 4.3 „Zrušenie rezervácie, storno“ Všeobecných obchodných podmienok – Horský hotel Popradské Pleso, ktoré sú súčasťou spotrebiteľských zmlúv o ubytovaní uverejnených aj na internetovej stránke www.popradskepleso.sk, zmluvnú podmienku v znení: „Prevádzkovateľ umožňuje zákazníkovi potvrdenú rezerváciu zrušiť (od okamihu vzniku zmluvného vzťahu) z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu, a to písomne na adresu sídla prevádzkovateľa uvedenú v bode 1 týchto VOP, alebo elektronicky e-mailom oznámením o zrušení rezervácie zaslaného na e-mailovú adresu uvedenú v potvrdení rezervácie.

V prípade zrušenia rezervácie podľa predchádzajúcej vety vzniká prevádzkovateľovi okamihom zrušenia rezervácie zo strany zákazníka právo na úhradu storno poplatku podľa aktuálne platných storno podmienok uvedených pri konkrétnej rezervácii.

V prípade zrušenia rezervácie menej ako 180 dní pred nástupom na pobyt, uhradenú zálohu za pobyt zákazníkovi nevraciame.“, ktorá zakladá značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných v neprospech spotrebiteľa tým, že je v priamom rozpore

s kogentným ustanovením § 759 odsek 1 Obč. zákonníka, teda neprijateľnú zmluvnú podmienku;

zistené pri výkone kontroly webovej stránky www.popradskepleso.sk prevádzkovanvej účastníkom konania, ukončenej dňa 22.09.2022 vykonanej inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, zameranou na prešetrovanie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 218/22, za čo mu

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **300,00 €**, slovom **tristo eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 01900722**.

O d ô v o d n e n i e :

Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrovanie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 285/22 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie zákazu a povinností predávajúceho:

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania zakotvil v bode 4.3 „Zrušenie rezervácie, storno“ Všeobecných obchodných podmienok – Horský hotel Popradské Pleso, ktoré sú súčasťou spotrebiteľských zmlúv o ubytovaní uverejnených aj na internetovej stránke www.popradskepleso.sk uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky.

Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

Čl. Zrušenie rezervácie, storno bod 4.3.

Prevádzkovateľ umožňuje zákazníkovi potvrdenú rezerváciu zrušiť (od okamihu vzniku zmluvného vzťahu) z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu, a to písomne na adresu sídla prevádzkovateľa uvedenú v bode 1 týchto VOP, alebo elektronicky e-mailom oznámením o zrušení rezervácie zaslaného na e-mailovú adresu uvedenú v potvrdení rezervácie.

V prípade zrušenia rezervácie podľa predchádzajúcej vety vzniká prevádzkovateľovi okamihom zrušenia rezervácie zo strany zákazníka právo na úhradu storno poplatku podľa aktuálne platných storno podmienok uvedených pri konkrétnej rezervácii.

V prípade zrušenia rezervácie menej ako 180 dní pred nástupom na pobyt, uhradenú zálohu za pobyt zákazníkovi nevraciam.

Hodnotenie

Uvedená podmienka bola vyhodnotená ako neprijateľná, keďže je spôsobilá založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko tá je v priamom rozpore s ustanovením § 759 ods. 1 Občianskeho zákonníka, z ktorého vyplýva, že účastník konania ako poskytovateľ ubytovacích služieb, môže od spotrebiteľa ako objednávateľa požadovať pri predčasnom zrušení ubytovania len náhradu ujmy, ktorá mu odstúpením od zmluvy zo strany objednávateľa vznikla, za predpokladu, že tejto ujme nemohol zabrániť. Ubytovateľ nemá nárok na tzv. paušalizované storno poplatky tak ako uvádza vo VOP. Ubytovateľ v prípade zrušenia zmluvy o ubytovaní je povinný postupovať v zmysle § 457 a nasl. OZ, z ktorého **vyplýva, že ak bola zmluva zrušená, je každý z účastníkov povinný vrátiť druhému všetko, čo podľa nej dostal.**

Dôsledkom odstúpenia od zmluvy je v súlade s § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka skutočnosť, že zmluva sa od začiatku zrušuje, t. j. hľadá sa na ňu, ako keby nebola nikdy vznikla. Z

uvedeného vyplýva účastníkom zrušenej zmluvy povinnosť vzájomne sa vysporiadať podľa zásad o bezdôvodnom obohatení (vrátia si to, čo si už predtým plnili).

Ak ubytovateľovi v súvislosti s odstúpením od zmluvy o ubytovaní zo strany ubytovaného (spotrebiteľa) vznikla ujma (škoda), ktorej nebolo možné zabrániť, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú ujmu mimosúdnym riešením alebo prostredníctvom súdu. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť ubytovateľa vrátiť spotrebiteľovi ním uhradené platby za nespotrebované služby. Jednostranné započítanie pohľadávky na náhradu ujmy (škody) voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie uhradených platieb je možné len za podmienok a postupom podľa § 580 a nasl. Obč. zák., samozrejme za predpokladu, že náhrada ujmy je pohľadávkou splatnou.

Podľa § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka spotrebiteľskou zmluva, teda aj zmluva o ubytovaní, je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.

Podľa § 52 ods. 2 OZ, ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách, ako aj všetky iné ustanovenia upravujúce právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa použijú vždy, ak je to na prospech zmluvnej strany, ktorá je spotrebiteľom. Odlišné zmluvné dojednania alebo dohody, ktorých obsahom alebo účelom je obchádzanie tohto ustanovenia, sú neplatné.

Rovnako tak aj Občiansky zákonník vo svojom ust. § 54 uvádza, že zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchýliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie. V pochybnostiach o obsahu spotrebiteľských zmlúv platí výklad, ktorý je pre spotrebiteľa priaznivejší.

V súvislosti s odstúpením od zmluvy hodnotená podmienka upiera spotrebiteľovi právo na vrátenie ním uhradených platieb, čo je výrazným zásahom do ochrany práv spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré mu garantuje § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, čím zároveň zakladá značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 250/2007 Z. z., citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie dňa 19.10.2022, oznámené mu listom zo dňa 10.10.2022, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie, čo účastník konania aj nevyužil.

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 zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

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

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

Podľa § 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka *spotrebiteľské zmluvy obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). To neplatí, ak ide o zmluvné podmienky, ktoré sa týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané.*

Podľa § 53 ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka *za individuálne dojednané zmluvné ustanovenia sa nepovažujú také, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ak nemohol ovplyvniť ich obsah.*

Podľa § 53 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka *ak dodávateľ nepreukáže opak, zmluvné ustanovenia dohodnuté medzi dodávateľom a spotrebiteľom sa nepovažujú za individuálne dojednané.*

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Dňa 30.06.2022 začali inšpektori inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj kontrolu internetového portálu www.popradskepleso.sk prevádzkovaného účastníkom konania, zameranú na dodržiavanie povinností predávajúceho vyplývajúcich z platných právnych predpisov z oblasti ochrany spotrebiteľa, najmä 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 súvislosti s prešetrovaním podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 218/22.

Kontrolou bolo zistené, že účastník konania poskytuje ubytovacie služby v ubytovacom zariadení Vysokohorský hotel Popradské Pleso. Ponuku a rezerváciu ubytovacích služieb vykonáva prostredníctvom webovej domény www.popradskepleso.sk. Na predmetnej doméne sa nachádzajú obchodné podmienky, ktoré upravujú práva a povinnosti zmluvných strán založených zmluvou o ubytovaní, ktorá je v zmysle § 52 ods. 1 Obč. zák. zmluvou spotrebiteľskou.

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

Kontrolou bolo zistené používanie neprijateľných podmienok účastníkom konania vo vyššie uvedených všeobecných obchodných podmienok – Horský hotel Popradské Pleso, ktoré sú

súčasťou spotrebiteľských zmlúv o ubytovaní uverejnených aj na internetovej stránke www.popradskepleso.sk.

Účastník konania skutkové zistenia nespochybnil

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

Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb alebo fyzických osôb - podnikateľov sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby alebo fyzickej osoby - podnikateľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba alebo fyzická osoba – podnikateľ, spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

K porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne k poruchovému následku, nakoľko k poškodeniu spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom.

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

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod.

Účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

V prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti má poznať a dodržiavať všetky podmienky predaja/poskytovania služieb.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazy podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho bolo objektívne preukázané. Správny orgán sa riadil zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán dodržal zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektorát SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán na základe vyššie uvedených skutočností dospel k záveru, že skutkový stav zistený v čase

kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona je správny orgán uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinností podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vzhľadom na to, že účastník konania používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil aj tú skutočnosť, že neprijateľné podmienky sa nachádzali v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje. Spotrebiteľ navyše vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim), nemusí viesť objektívne posúdiť charakter a možný dopad zmluvných podmienok na jeho práva. Správny orgán pristúpil k určení výšky postihu po vyhodnotení skutočnosti, že došlo k zásahu do práv spotrebiteľa vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch použitím podmienok, ktoré môžu spotrebiteľov, pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť. Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty na obsah neprijateľných podmienok a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, a to, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je pretavená do zákazu používania neprijateľných obchodných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol i na skutočnosť, že účastníkom konania zakotvené podmienky boli spôsobilé spotrebiteľa viesť do omylu, pokiaľ ide o rozsah práv garantovaných mu zákonom a rozsah povinností uložených zákonom predávajúcemu a vyvolať v spotrebiteľovi presvedčenie o oprávnenosti konania predávajúceho. Takéto konanie správny orgán posúdil ako rozporné so všeobecnou požiadavkou odbornej starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, spôsobilú ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a privodiť mu ujmu.

Pri určení výšky pokuty bolo zároveň prihliadnuté na to, že uvedením podmienok v rozpore s právnymi predpismi účastník konania vytváral u spotrebiteľov stav právnej neistoty a pochybnosti o skutočných právach spotrebiteľa. Zároveň správny orgán prihliadol i na čas protiprávneho konania, ktorý trval minimálne odo dňa účinnosti VO, teda od 01.11.2021, čo predstavuje značný časový úsek, medzi ktorým mohlo dôjsť ich aplikáciou k zníženiu ochrany záujmov spotrebiteľov, najmä tých ekonomických.

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

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Správny orgán prihliadol pri ukladaní výšky pokuty aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, poskytovateľ služieb je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti. Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania.

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákon správny orgán uložiť, je až do výšky 66 400 eur.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna ako aj represívna funkcia. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 o správnom konaní (ďalej len „Správny poriadok“) a síce s ustanovením § 3 ods. 5 Správneho poriadku, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle príslušných právnych predpisov. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj
Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov

Číslo: P/0197/07/22

Dňa: 30.11.2022

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1, 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade § 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: **DAKANG s.r.o.**
sídлом: **Benkova 559/8, 040 18 Košice - mestská časť Krásna**
IČO: **45 248 826**
(ďalej len „účastník konania“)

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa 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“)

- **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku – podľa § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa**, ku ktorému došlo tým, že účastník konania spotrebiteľovi (inšpektorovi SOI) nevydal po zaplattení tovaru 1 ks *Plynový zapalovač, á 1,50 €/ks* zakúpeného v kontrolnom nákupe doklad o kúpe v žiadnej forme, čo bolo

zistené pri výkone kontroly dňa 28.10.2022 v prevádzkarni účastníka konania Textil, obuv, domáce potreby - SUPER SHOP, Námestie sv. Egídia 25/11, 059 01 Poprad

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **500,00 €**, slovom **päťsto eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia

příkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 01970722.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 28.10.2022 bola vykonaná kontrola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj (ďalej len „Inšpektor SOI“) zameraná na dodržiavanie platných právnych predpisov pri predaji, dodávaní výrobkov a poskytovaní služieb vnútorného trhu v prevádzkarni Textil, obuv, domáce potreby- SUPER SHOP, Námestie sv. Egídia 25/11, 059 01 Poprad, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý účastník konania zodpovedá.

Z obsahu inšpekčného záznamu je zrejmé, že v čase kontroly účastník konania nevydal doklad o kúpe výrobkov – *Iks plynový zapalovač, á v cene 1.50 €/ks*, zakúpených vo vykonanom kontrolnom nákupe inšpektormi SOI účtovanom v hodnote 1.50 € v žiadnej forme, čím sa účastník konania dopustil správneho deliktu podľa § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

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

Za zistený nedostatok a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa zodpovedá v plnom rozsahu.

Na základe vyššie uvedeného bolo začatie správneho konania účastníkovi konania oznámené listom spis. zn.: P/0197/07/22 zo dňa 15.11.2022 (ďalej len „oznámenie o začatí správneho konania“) úspešným doručením do jeho elektronickej schránky prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 15.11.2022.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) účastník konania mal možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 Správneho poriadku ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Účastník konania ako predávajúci, to znamená podnikateľ, ktorý spotrebiteľovi ponúka alebo predáva výrobky alebo poskytuje služby a za tým účelom uzatvára v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti spotrebiteľské zmluvy, 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.

Podľa § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci 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.

Podľa § 8 ods. 1 zákona č. 289/2008 Z. z. o používaní elektronickej registračnej pokladnice a o zmene a doplnení zákona Slovenskej národnej rady č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov a o zmenách v sústave územných finančných orgánov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o používaní elektronickej registračnej pokladnice“) „je podnikateľ povinný evidovať tržbu v elektronickej registračnej pokladnici alebo v systéme e-kasa prostredníctvom pokladnice e-kasa klient bez zbytočného odkladu po jej prijatí“.

Doklad o kúpe výrobku nebol účastníkom konania vydaný v žiadnej forme, t.j. ani vo forme náhradného dokladu – paragónu, a to aj napriek skutočnosti, že v čase kontroly sa v prevádzkarni nachádzala funkčná elektronická registračná pokladnica. Nevydaním dokladu o kúpe výrobku, účastník konania porušil ust. § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Povinnosť predávajúceho spočívajúca vo vydaní dokladu o kúpe výrobku je nevyhnutná najmä pri kontrole obsahu a hodnoty nákupu a pri uplatnení práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady konkrétneho výrobku, pričom jeho absencia môže sťažiť, dokonca aj zmariť spotrebiteľovi prípadné budúce uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady výrobku, ale aj pre prípad následného súdneho sporu. Doklad o kúpe výrobku totiž predstavuje jeden z najdôležitejších dôkazov o právnych vzťahoch medzi predávajúcim a spotrebiteľom (kupujúcim), ktoré vyplývajú z prevažne anonymne uzatváraných kúpnych zmlúv. Zároveň je doklad o kúpe pre spotrebiteľa nevyhnutný pre následnú kontrolu správnosti účtovania cien zakúpeného tovaru a jej prípadnú reklamáciu. Správny orgán podotýka, že doklad o kúpe je základný dokument, ktorý predávajúci vyžaduje pri uplatňovaní práv od spotrebiteľa a slúži pre obidve strany ako dôkaz.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazy podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti, vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho bolo objektívne preukázané. Správny orgán sa zároveň riadil zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán dodržal zásadu materiálnej pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 Správneho poriadku.

Po posúdení všetkých okolností prejednávanej veci správny orgán dospel k záveru, že ustanovenie zákona citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia bolo preukázateľne porušené.

Podľa § 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 povinností počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur.*

Správny orgán pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je najmä preventívna ako aj represívna funkcia. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

V rámci správnej úvahy v súlade s § 47 ods. 3 Správneho poriadku a § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol i na skutočnosť, že nevydaním dokladu o kúpe výrobku boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom.

Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté zároveň na skutočnosť, že doklad o kúpe výrobku so všetkými zákonom požadovanými údajmi je nesporne relevantným dokladom, ktorý má význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady predanej veci a zároveň osvedčuje existenciu vzniku kúpnej zmluvy pri predaji v obchode medzi predávajúcim a kupujúcim – spotrebiteľom. Doklad o kúpe výrobku patrí medzi dôkazy s vysokou vypovedacou hodnotou o predávajúcom a o obsahu záväzkového vzťahu a z toho dôvodu nevydanie dokladu o kúpe je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi postup pri uplatňovaní svojich práv zo zodpovednosti za vady výrobku.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Predávajúci pri svojej podnikateľskej činnosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v jeho mene pri predaji výrobkov, či poskytovaní služieb, konajú.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 5 Správneho poriadku, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne.

Keďže správny orgán uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby podľa § 24 ods. 1 prvej časti prvej vety zákona, 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.

Inšpektorát SOI v Prešove pre Prešovský kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán na základe vyššie uvedených skutočností dospel k záveru, že skutkový stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle príslušných právnych predpisov. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.