

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

Číslo: P/0031/07/23

Dňa: 28.03.2023

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 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: **Apartmány Šariš s.r.o.**
sídlo: **Sabinovská 1, 080 01 Prešov**
IČO: **51 449 641**
(ďalej len „účastník konania“)

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 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 (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva o i. právo na ochranu ekonomických záujmov, ktorého sa účastník konania dopustil tým, že v súvislosti s predčasným ukončením zmluvy o ubytovaní, nevrátil spotrebiteľovi sumu za nevyužité dni ubytovania. Vykonanou kontrolou pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného správnym orgánom pod č. PO 178/2022 bolo zistené, že účastník konania v postavení ubytovateľa dňa 27.02.2022 uzatvoril so spotrebiteľom – pisateľom podnetu č. PO 178/2022 (ubytovaným) zmluvu o ubytovaní podľa ust. § 754 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej v texte len „OZ“), ktorej predmetom bolo poskytnutie ubytovacích služieb na iný účel ako na účel bývania v ubytovacom zariadení Apartmány Šariš, Sabinovská 1, 080 01 v Prešove v dohodnutom termíne od 27.02.2022 do 27.03.2022 v cene 350,00 €, avšak vzhľadom k tomu, že ubytovaný (pisateľ podnetu) dňa 02.03.2022 odstúpil od zmluvy pred uplynutím dohodnutej doby plnenia v zmysle ust. § 759 ods. 1 OZ (k plneniu zmluvy nedošlo v celom rozsahu), nevrátením alikvotnej čiastky za zvyšné nevyužité dni ubytovania bez existencie právneho dôvodu (preukázania vzniknutej ujmy odôvodňujúcej ponechanie alikvotnej ceny za zvyšné dni

ubytovania) bolo zo strany účastníka konania spotrebiteľovi upreté právo na ochranu jeho ekonomických záujmov;

zistené pri výkone kontroly ukončenej dňa 10.02.2023 vykonanej inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj zameranej na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 178/2022, za čo mu

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **600,00 €**, slovom **šesťsto 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 – 00310723**.

O d ô v o d n e n i e :

Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. PO 178/2022 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie zákazu a povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona, v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva o i. právo na ochranu ekonomických záujmov, ktorého sa účastník konania dopustil tým, že v súvislosti s predčasným ukončením zmluvy o ubytovaní, nevrátil spotrebiteľovi sumu za nevyužité dni ubytovania. Vykonanou kontrolou pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného správnym orgánom pod č. PO 178/2022 bolo zistené, že účastník konania v postavení ubytovateľa dňa 27.02.2022 uzatvoril so spotrebiteľom – pisateľom podnetu č. PO 178/2022 (ubytovaným) zmluvu o ubytovaní podľa ust. § 754 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej v texte len „OZ“), ktorej predmetom bolo poskytnutie ubytovacích služieb na iný účel ako na účel bývania v ubytovacom zariadení Apartmány Šariš, Sabinovská 1, 080 01 v Prešove v dohodnutom termíne od 27.02.2022 do 27.03.2022 v cene 350,00 €, avšak vzhľadom k tomu, že ubytovaný (pisateľ podnetu) dňa 02.03.2022 odstúpil od zmluvy pred uplynutím dohodnutej doby plnenia v zmysle ust. § 759 ods. 1 OZ (k plneniu zmluvy nedošlo v celom rozsahu), nevrátením alikvotnej čiastky za zvyšné nevyužité dni ubytovania bez existencie právneho dôvodu (preukázania vzniknutej ujmy odôvodňujúcej ponechanie alikvotnej ceny za zvyšné dni ubytovania) bolo zo strany účastníka konania spotrebiteľovi upreté právo na ochranu jeho ekonomických záujmov.

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 08.03.2023 oznámené mu listom zo dňa 07.03.2023, 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. Účastník konania svoje procesné právo 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 splnenie zodpovedá predávajúci objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona *predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 zákona.*

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

Podľa § 754 ods. 1 OZ *zo zmluvy o ubytovaní vznikne objednávateľovi právo, aby mu ubytovateľ poskytol prechodné ubytovanie na dohodnutú dobu alebo na dobu vyplývajúcu z účelu ubytovania v zariadení na to určenom (hotely, nocľahárne, ubytovne a iné zariadenia).*

Podľa § 759 ods. 1 OZ *ubytovaný môže odstúpiť od zmluvy pred uplynutím dohodnutej doby; ujmu vzniknutú ubytovateľovi predčasným zrušením ubytovania je ubytovaný povinný nahradiť, iba ak nemohol ubytovateľ ujme zabrániť.*

Dňa 09.08.2022 začali inšpektori inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj 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 a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v súvislosti s prešetrovaním podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 178/2022.

Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že účastník konania v postavení ubytovateľa dňa 27.02.2022 uzatvoril so spotrebiteľom – pisateľom podnetu č. PO 178/2022 (ubytovaným) zmluvu o ubytovaní podľa ust. § 754 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej v texte len „OZ“), ktorej predmetom bolo poskytnutie ubytovacích služieb na iný účel ako na účel bývania v ubytovacom zariadení Apartmány Šariš, Sabinovská 1, 080 01 v Prešove v dohodnutom termíne od 27.02.2022 do 27.03.2022 v cene 350,00 €, čoho dôkazom bol účastníkom konania vydaný príjmový pokladničný doklad – „Faktúra č. FVSP220001“ zo dňa 27.02.2022.

Ubytovaný (pisateľ podnetu) dňa 02.03.2022 odstúpil od zmluvy pred uplynutím dohodnutej doby plnenia v zmysle ust. § 759 ods. 1 OZ (k plneniu zmluvy nedošlo v celom rozsahu). V zmysle § 48 Občianskeho zákonníka odstúpením od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje, ak nie je právnym predpisom ustanovené alebo účastníkmi dohodnuté inak.

Z vyššie uvedených ustanovení Občianskeho zákonníka vyplýva, že ubytovaný môže od zmluvy odstúpiť pred uplynutím dohodnutej doby a nemusí toto odstúpenie ani odôvodniť. Ubytovaný je povinný ujmu nahradiť len vtedy, keď ubytovateľ preukáže, že mu predčasným zrušením ubytovania vznikla ujma a tejto ujme nemohol ako ubytovateľ zabrániť, pričom zo strany účastníka konania nebol predložený žiaden doklad preukazujúci vzniknutú ujmu

ubytovateľovi (prevádzkovateľovi apartmánov), ktorej nebolo možné zabrániť v dôsledku predčasného zrušenia zmluvy (ubytovania).

Podľa vyjadrenia účastníka konania zo dňa 30.08.2022 spotrebiteľ bol pred zaplatením poučený, že záloha sa nevracia, ale existuje tu možnosť využiť ubytovanie do 12 mesiacov odo dňa zaplatenia tak ako to je obsiahnuté v predložennom reklamačnom poriadku v bode 11. , kde sa uvádza, že ak si klient pri dlhodobom ubytovaní a zaplatení dní vopred nevyčerpal celú sumu, môže si vyčerpať predplatené dni v nasledujúcich 12 mesiacov.

Vzhľadom k tomu, že došlo k predčasnému zániku zmluvy, a teda nedošlo k jej plneniu v celom rozsahu (využitie ubytovania počas cele dohodnutej doby), bolo povinnosťou vrátiť spotrebiteľovi zaplatenú zvyšnú časť zálohy za zaplatené ubytovanie, ak účastníkovi konania preukázateľne nevznikla ujma predčasným ukončením zmluvy (neexistencia právneho dôvodu na ponechanie platby). Uvedené vyplýva z ust. § 457 Občianskeho zákonníka, **podľa ktorého ak bola zmluva zrušená, je každý z účastníkov povinný vrátiť druhému všetko, čo podľa nej dostal.** V dôsledku odstúpenia od zmluvy sa zmluva 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 (vrátiť si to, čo si už predtým plnili). Podľa ust. § 451 Občianskeho zákonníka kto sa na úkor iného bezdôvodne obohatí, musí obohatenie vydať. Bezdôvodným obohatením je majetkový prospech získaný plnením bez právneho dôvodu, plnením z neplatného právneho úkonu alebo plnením z právneho dôvodu, ktorý odpadol, ako aj majetkový prospech získaný z nepoctivých zdrojov.

Podľa § 456 Občianskeho zákonníka predmet bezdôvodného obohatenia sa musí vydať tomu, na úkor koho sa získal. Podľa § 458 ods. 1 OZ musí sa vydať všetko, čo sa nadobudlo bezdôvodným obohatením.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3. Uvedené zákonné ustanovenie obsahuje zákaz pre predávajúceho konať spôsobom, ktorým by uprel spotrebiteľovi niektoré zo zákonom priznaných práv.

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

V citovanom ustanovení zákon vo všeobecnosti priznáva spotrebiteľovi určité práva, čím v záujme právnej ochrany vymedzuje právne postavenie spotrebiteľa. Jedným zo zákonom priznaných práv spotrebiteľa je aj jeho právo na ochranu ekonomických záujmov.

Predávajúci je povinný dodržiavať zásadu statočnosti pri predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb, ktorá korešponduje s právami spotrebiteľa na ochranu pred zásahom do zákonom chránených oprávnených záujmov. Nevrátením finančných prostriedkov dochádza k bezdôvodnému obohateniu predávajúceho, prípadne jeho zamestnancov na úkor spotrebiteľa a závažným a nevhodným spôsobom ohrozuje ekonomické záujmy spotrebiteľa. Zákon preto v tomto ustanovení prikazuje predávajúcemu správať sa pri predaji výrobkov, či poskytovaní služieb tak, aby k ohrozeniu týchto záujmov spotrebiteľa nedochádzalo.

Bezdôvodné obohatenie je právny inštitút, ktorý vznik obohatenia viaže na to, že na takéto obohatenie nie je právny dôvod, žiadna zmluva resp. dohoda alebo zákonné ustanovenie, čiže ide o obohatenie neoprávnené. Pre vznik zodpovednosti za bezdôvodné obohatenie nie je nevyhnutné, aby k tomuto obohateniu došlo úmyselne alebo nejakým protiprávnym úkonom.

Je neprípustné, aby sa niekto obohacoval na úkor druhého bez toho, aby na to mal nejaký právny dôvod, preto je nevyhnutné, aby ten, kto sa na úkor iného bezdôvodne obohatil, musel obohatenie vydať.

Súdy vo svojich rozhodnutiach vysvetľujú, že o plnenie bez právneho dôvodu (pod slovom plnenie treba rozumieť najčastejšie peňažné plnenie) ide tam, kde právny dôvod od samého začiatku neexistoval, ale aj vtedy, ak dodatočne odpadol. Neexistencia právneho dôvodu od začiatku znamená, že vôbec nenastala právna skutočnosť, ktorá by mala za následok vznik právneho vzťahu, obsahom ktorého by bola povinnosť a zároveň právo na poskytnuté plnenie. **Povinnosť vydať bezdôvodné obohatenie získané plnením z právneho dôvodu, ktorý odpadol vzniká podľa zákona tomu, kto ho získal. Tým, kto plnenie získal nie je osoba, ktorá predmet plnenia aktuálne drží, prípadne ktorá ho skutočne spotrebovala. Takýmto subjektom nie je ani osoba, ktorá ho získala na základe platne uzavretej dohody s adresátom plnenia a osobou, ktorá plnenie poskytla. Osobou povinnou vydať majetkový prospech získaný plnením z právneho dôvodu, ktorý odpadol, je výlučne osoba, ktorej plnenie bolo adresované, čo v tomto prípade mal správny orgán za dostatočne preukázané, že na základe predloženej zmluvy to bol práve účastník konania.**

Účastník konania skutkové zistenia nespochybnil žiadnym relevantným spôsobom.

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 účastníka konania ako 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 č. 250/2007 Z. z. 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.

Navyše ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nebanlivosť) 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.

Správny orgán je toho názoru, že 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. 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 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 zákazu a povinností, spôsob a následky porušenia zákazu, vzhľadom na porušenie zákazu predávajúceho upierať práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov. Správny orgán pri rozhodovaní o uložení pokuty prihliadol na skutočnosť, že upieraním spotrebiteľom práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to práva na ochranu ekonomických záujmov v zmysle § 3 ods. 1 cit. zákona, účastník konania porušil svoje povinnosti vyplývajúce mu zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Následkom tohto konania boli závažne porušené práva spotrebiteľa chránené dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa. Nevrátením finančných prostriedkov zo zrušenej zmluvy, bolo spotrebiteľovi upreté jeho právo na ochranu ekonomických záujmov, nakoľko spotrebiteľ zaplatil za poskytnutú službu v plnom rozsahu. Pri určení výšky pokuty správny orgán vzal tiež v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok poskytovania služieb, ktoré rešpektujú zákaz upierania práv spotrebiteľa podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré bolo konaním účastníka konania porušené. V predmetnom

případe napriek skutočnosti, že došlo k zrušeniu zmluvy, spotrebiteľovi do dňa vykonania kontroly, neboli vrátené finančné prostriedky (aliquotná časť za nevyčerpané dni ubytovania). Rovnako neboli správne orgány do začatia správneho konania doručené relevantné doklady, z ktorých by bolo zrejmé, že účastník konania vrátil finančné prostriedky.

Odstúpením od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje a v nadväznosti na to je predávajúci povinný vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy.

Správny orgán považuje konanie, kedy spotrebiteľovi nie sú vrátené peňažné prostriedky na ktoré má právo, za svojvoľne a osobitne spoločensky nebezpečné. Ďalej správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nevrátenie finančných prostriedkov spôsobuje stav, kedy spotrebiteľ síce disponuje právom v zmysle zákona, avšak toto sa v dôsledku konania, resp. nekonania predávajúceho stáva relatívnym, ktoré je spotrebiteľ nútený vymáhať. Týmto nie je dosahovaný cieľ zákona, totiž poskytnúť spotrebiteľovi vysokú mieru ochrany. Následne je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv, ktoré inak majú nastupovať automaticky, cestou správnych orgánov, formou alternatívneho riešenia sporu, či súdnou cestou, čím sa zvyšuje jeho ekonomické, ale tiež administratívne zaťaženie. Z opisu protiprávneho konania účastníka konania je zrejmý rozsah ujmy, ktorú spotrebiteľom účastník konania spôsobil a na výšku ktorej správny orgán prihliada. Takisto je z neho zrejmý spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania účastníka konania, na ktoré musí správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadnuť. Z hľadiska závažnosti, správny orgán považuje stav, kedy spotrebiteľom nie sú včas vrátené peňažné prostriedky za závažné porušenie zákona a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 4 ods.2 písm. b) v spojení s ust. §3 ods. 1 cit. zákona, na čo musel správny orgán prihliadnuť pri určení výšky sankcie ako aj na výšku aliquotnej časti kúpnej ceny za poskytnutú službu, ktorá činí viac ako 250 €, čo nie je čiastka nepatrné hodnoty.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán teda zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

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 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 preventívna a najmä 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/0037/07/23

Dňa: 11.04.2023

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: **Zdeněk Hanák- HAKAplast**

miesto podnikania: **090 31 Jakušovce 22**

IČO: **47 643 021**

(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“)

- **vybaviť reklamáciu ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie - podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ku ktorému došlo tým, keď účastník konania nevybavil reklamáciu – dodania a montáže okien a dverí preukázateľne uplatnenú dňa 02.02.2022 v záručnej dobe 12 mesiacov od zhotovenia diela (prevzatie dokončeného diela v bližšie neurčenom období podľa vyjadrenia účastníka konania 15-16.03.2021) v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, tj. do 04.03.2022,**

čo bolo zistené pri výkone kontroly: Zdeněk Hanák- HAKAplast, 090 31 Jakušovce 22 ukončenej dňa 15.02.2023, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 782/22 za čo mu,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 – 00370723**.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 15.02.2023 ukončili inšpektori inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj (ďalej len „inšpektori SOI“) kontrolu účastníka konania, zameranú na prešetrenie podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 782/22. Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva (vyjadrenie účastníka konania), že spotrebiteľ si dňa 15-16.03.2021 prevzal od účastníka konania dokončené dielo (bez preberacieho protokolu), ktorého predmetom bola montáž okien a dverí podľa objednávky č. 1156925 a objednávky č. 1156921. Dňa 02.02.2022 spotrebiteľ zaslal účastníkovi konania doporučeným listom podacie číslo: RF 474683489SK reklamáciu dodania a montáže okien a dverí, ktorú účastník konania prevzal dňa 03.02.2022 (preukázané prostredníctvom screenu zo sledovania zásielky).

Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 782/22 bolo tak zistené, že účastník konania svojim konaním nezabezpečil dodržiavanie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to vybaviť reklamáciu ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie *dodania a montáže okien a dverí* uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od prevzatia diela. Nevybavením reklamácie v čase a spôsobom podľa zákona, účastník konania porušil ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávateľ, 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.

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.

Na základe vyššie uvedených skutočností bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie oznámené mu listom spis. zn. : P/0037/07/23 zo dňa 23.03.2023 úspešným dorúčením listinným rovnopisom prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 28.03.2023.

Účastník konania mal v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania svoje procesné právo ku dňu vydania rozhodnutia využil, a vo vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania spis. zn.: P/0037/07/23 zo dňa 23.03.2023 doručenom správneho orgánu dňa 30.03.2023 okrem iného uviedol, že *dňa 01.03.2023 e-mailom odoslal žiadosť o znovuotvorenie a znovupreverenie podnetu č. PO 782/22, ktorý tvorí prílohu tohto*

vyjadrenia. Účastník konania stále trvá na tom, že od spotrebiteľa M.K. nedostal žiadnu reklamáciu, preto ju ani nemohol riešiť a tým pádom nemohol porušiť povinnosti predávajúceho. Posledná komunikácia so spotrebiteľom M.K. bola dňa 18.01.2022, kde ho žiadal o komentáre k fotkám, ktoré poslal. Účastník konania nedostal žiadnu odpoveď.

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. Za ich splnenie zodpovedá predávajúci objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

K tvrdeniu účastníka konania o tom, že od spotrebiteľa M.K. žiadnu reklamáciu nedostal správny orgán uvádza, z podkladov pre rozhodnutie je preukázané, že spotrebiteľ zaslal účastníkovi konania doporučeným listom podacie číslo: RF 474683489SK reklamáciu dodania a montáže okien a dverí, ktorú účastník konania prevzal dňa 03.02.2022 (preukázané prostredníctvom screenu zo sledovania zásielky).

Správny orgán zároveň preskúmal všetky účastníkom konania predložené dôkazy avšak je nesporné, že v zmysle ust. § 18 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa v prevádzkarni a u určenej osoby podľa odseku 2 musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.

Podľa § 18 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa *spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie.*

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 § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa *ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia*

reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Vykonanou kontrolou bolo preukázané, že účastník konania sa dôsledne neriadil citovanými zákonnými ustanoveniami, keď spotrebiteľskú reklamáciu uplatnenú na vady dodania a montáže okien a dverí nevybavil v zákonom stanovenej lehote.

Spotrebiteľ preukázateľným spôsobom uplatnil reklamáciu väd diela dňa 02.02.2022. Na základe uvedeného bolo povinnosťou účastníka konania vybaviť reklamáciu ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie tj. do 04.03.2022. Takto však účastník konania nepostupoval.

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

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.

Správny orgán zastáva názor, že 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. Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 Správneho poriadku.

Reklamačné konanie sa začína na základe reklamácie, ako jednostranného právneho úkonu spotrebiteľa adresovaného predávajúcemu, ktorým spotrebiteľ vytýka určitú vadu predmetnej veci alebo poskytnutej služby a dáva predávajúcemu na vedomie, aké právo v súvislosti s reklamovanou vadou uplatňuje. Právo na uplatnenie reklamácie patrí medzi základné práva spotrebiteľa, na základe ktorého sa realizuje zodpovednostný vzťah za vady predanej veci alebo poskytnutej služby medzi predávajúcim a kupujúcim. Ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa pri vybavovaní reklamácie počíta s aktivitou predávajúceho, ktorý v rámci stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru alebo služby, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie plnenia alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. Predpokladom plnenia týchto zákonných povinností predávajúceho je však splnenie povinnosti prijať reklamáciu. Avšak reklamáciu možno považovať za vybavenú len vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie.

V rámci vykonanej kontroly ani do dňa vydania tohto rozhodnutia účastník konania nepredložil správnomu orgánu žiaden dôkaz, ktorým by relevantným spôsobom preukázal, že reklamáciu so začiatkom plynutia dňa 02.02.2022 vybavil najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V zmysle citovaného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie, takto však účastník konania nepostupoval a predmetnú reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote.

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..

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

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

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, vzhľadom na to, že účastník konania nezabezpečil povinnosť vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určení výšky pokuty zohľadnil to, že predávajúci nevybavil reklamáciu riadne, v súlade so zákonom a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva. Nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej lehote bolo porušené právo spotrebiteľa na riadne a včasné vybavenie reklamácie. Správny orgán zároveň pri určení výšky pokuty zohľadnil aj skutočnosť, že účastník konania úplnú reklamáciu spotrebiteľa nevybavil ani po zákonom stanovenej 30 dňovej lehote.

Podľa ustanovenia § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie 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. Z vyššie uvedeného je zrejmé, že za vybavenie reklamácie je možné akceptovať iba také konanie predávajúceho, ktoré je v súlade s § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa. Iné, odlišné konanie nie je možné považovať za vybavenie reklamácie a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nie je možné považovať ani jej faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty. Správny orgán zároveň prihliadol pri určovaní výšky postihu k tomu, že predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodrжал zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce vtom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutých služieb. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. 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 nevybavenie predmetnej vyššie uvedenej reklamácie v zákonom stanovenej lehote 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. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania.

Závažnosť protiprávneho konania nemožno opomenúť, nakoľko vykonanou kontrolou sa potvrdila samotná opodstatnenosť podnetu spotrebiteľa, ako aj na dĺžku trvania protiprávneho stavu, počas ktorého bol spotrebiteľ ukrátený na svojom zákonom chránenom a garantovanom práve, na čo musel správny orgán prihliadnuť pri určení výšky sankcie.

Správny orgán, 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.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s platnou legislatívou 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/0047/07/23

Dňa: 14.04.2023

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: **Tomáš Matkobiš T&M s.r.o.**
sídлом: **Sovietskych hrdinov 407, 089 01 Svidník**
IČO: **51 454 513**
(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“)

- **stiahnuť z trhu výrobky, ktoré pre svoje vlastnosti majú určenú dobu spotreby, najneskôr v posledný deň doby spotreby – podľa § 6 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, stiahnuť z trhu výrobky, ktoré pre svoje vlastnosti majú určenú dobu spotreby, najneskôr v posledný deň doby spotreby, ku ktorému došlo tým, že účastník konania ako kontrolovaná osoba v rozpore s touto povinnosťou predávajúceho nestiahol z trhu 1 druh výrobkov (*13ks Brúsiteľný tmel na sadrokartón Den Braven, 310 ml, á 3,50 €/ks*) v celkovej hodnote 45,50 € po uplynutí doby spotreby (dátum spotreby 08/02/2023) čo bolo,**

zistené pri výkone kontroly dňa 07.03.2023 v prevádzkarni účastníka konania **Stavebniny T&M, Sovietskych hrdinov 407, 089 01 Svidník** za čo mu,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **250,00 €**, slovom **dvestopäťdesiat 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 – **00470723**.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 07.03.2023 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 na vnútornom trhu v prevádzkarni Stavebniny T&M, Sovietskych hrdinov 407, 089 01 Svidník, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý účastník konania v plnom rozsahu zodpovedá.

Z obsahu inšpekčného záznamu je zrejmé, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti predávajúceho podľa § 6 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa stiahnuť z trhu výrobky, ktoré pre svoje vlastnosti majú určenú dobu spotreby, najneskôr v posledný deň doby spotreby, keď vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania v rozpore s touto povinnosťou predávajúceho, nestiahol z trhu 1 druh výrobku – *13ks Brúsiteľný tmel na sadrokartón Den Braven, 310 ml, á 3,50 €/ks* – v celkovej hodnote 45,50 € po uplynutí jeho doby spotreby, a to s dobou spotreby 08/02/2023.

Účastník konania do vysvetlivky v inšpekčnom zázname uviedol, že *výrobky hneď stiahli z predaja*. Z uvedeného je zrejmé, že účastník konania skutkové zistenia nespochybnil, naopak uviedol, že výrobky stiahol z predaja.

Odstránenie nedostatkov zistených kontrolou je však povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle citovaného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Dodatočné uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov až po ich konštatovaní inšpektormi SOI preto nie je možné považovať za okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

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 inšpektormi 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 uvedeného je zrejmé, že

rozhodujúcim stavom je stav, ktorý bol zistený v čase kontroly, a z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa za zistený nedostatok a tým aj za preukázané porušenie zákona, ktoré je citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia zodpovedá v plnom rozsahu.

Na základe vyššie uvedených skutočností bolo začatie správneho konania účastníkovi konania oznámené listom spis. zn.: P/0047/07/23 zo dňa 29.03.2023 (ďalej len „oznámenie o začatí správneho konania“) úspešným doručením do jeho elektronickej schránky prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 29.03.2023.

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

Podľa § 6 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa výrobky, ktoré pre svoje vlastnosti majú určenú dobu spotreby, sa nesmú uviesť na trh po uplynutí doby spotreby. Predávajúci je povinný takéto výrobky najneskôr v posledný deň doby spotreby stiahnuť z trhu.

Z citovaného zákonného ustanovenia vyplýva, že doba spotreby výrobkov, ktoré ju pre svoje vlastnosti majú určenú, je stanovená v priamej závislosti na vlastnostiach výrobku. Uvedené teda znamená, že doba spotreby je určená ako doba, počas ktorej si výrobok zachováva deklarované alebo zákonom stanovené vlastnosti. Po uplynutí určenej doby spotreby v dôsledku prebiehajúceho procesu zmien vlastnosti výrobku, určité vlastnosti výrobku poklesnú pod dovoľenú, prípadne tolerovateľnú hladinu a výrobok sa môže stať nepoužiteľným na daný účel, prípadne s ohľadom na jeho povahu aj nebezpečným. Zákon preto prikazuje predávajúcemu stiahnuť výrobky z trhu po uplynutí určenej doby spotreby.

Vykonanou kontrolou bolo jednoznačne zistené, že účastník konania svoju povinnosť predávajúceho porušil, keď nestiahol z trhu 1 druh výrobku po uplynutí určenej doby spotreby.

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.

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 povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur.

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

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.

Pri určení výšky pokuty správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že výrobcom určené doby spotreby sú ustanovené na základe poznania priebehu procesu zmien vlastností výrobku, pre ktorý sú ustanovené. Označenie doby spotreby je teda označením doby použiteľnosti tých výrobkov, ktorých vlastnosti podliehajú zmenám v čase. Výrobca počas ním označenej doby spotreby zaručuje také vlastnosti výrobku, ktoré nebránia jeho riadnemu používaniu. Sankcionovaným konaním účastníka konania došlo k ohrozeniu spotrebiteľa vo vzťahu ku kvalite predávaných výrobkov. Zákon o ochrane spotrebiteľa totiž sleduje, okrem iného, aj ochranu majetku spotrebiteľa v súvislosti s kúpou predávaných výrobkov, resp. poskytovaných služieb. Z tohto hľadiska je nezanedbateľná skutočnosť, že výrobky po určenej dobe spotreby strácajú svoju kvalitu a úžitkové vlastnosti až po úplné znehodnotenie a znemožnenie ich použitia na určený účel.

Keďže účelom zákona o ochrane spotrebiteľa je ochrana zdravia a majetku spotrebiteľa, je nezanedbateľná skutočnosť, že predajom výrobku po uplynutí doby spotreby by mohlo dôjsť k ohrozeniu majetku spotrebiteľa nefunkčnosťou ním zakúpených výrobkov v dôsledku straty ich kvalitatívnych vlastností, daných dobou spotreby. Údaje o dobe použiteľnosti prípadne dobe spotreby sú pre spotrebiteľa dôležitou informáciou, nakoľko sú základnou informáciou, že tovar je vo výrobcom garantovanej kvalite. Účastník konania tým, že v kontrolovanej prevádzke ponechal tovar po uplynutí doby spotreby, porušil práva spotrebiteľa priznané mu zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 6 ods. 3 cit. zákona. Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania.

Závažnosť uvedeného konania zvyšuje aj tá skutočnosť, že 1 druh výrobkov bol už po časovom odstupe od doby spotreby v ponuke na predaj (27 dní), na čo správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol.

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.

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.