

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

Číslo: P/0205/07/23

Dňa: 02.02.2024

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. d) 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: **Mountfield SK, s.r.o.**
sídlo: **Kollárova 85, 036 01 Martin**
IČO: **36 377 147**
(ďalej len „účastník konania“)

Pre porušenie zákazu predávajúceho:

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4 v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky, vo forme klamlivého konania vo vzťahu k hlavným znakom produktu ako je jeho dostupnosť a dátum dodávky, ku ktorému došlo tým, keď účastník konania v rozpore so záväznou lehotou dodania dňa 09.07.2023 uvedenou v kúpnej zmluve OST12007-23-002807 zo dňa 30.06.2023 nedodal spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. PO 519/23) objednaný výrobok - *Adaptér pre Patriot GT30 v celkovej hodnote 12,10 €*, teda nepravdivo informoval spotrebiteľa o dátume dodávky a dostupnosti produktu pričom k dodaniu predmetu objednávky došlo až dňa 22.08.2023 (faktúra- daňový doklad č. FST12007-23-004271 zo dňa 22.08.2023), čo bolo dostatočne spôsobilé uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho

dostupnosť a dátum dodávky a mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil čo bolo,

zistené pri výkone kontroly zo dňa 21.09.2023 vykonanej inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj (ďalej len „inšpektori SOI“) v prevádzkarni: MOUNTFIELD- predaj a servis záhradnej techniky, Solivarská 1C, 080 01 Prešov (OC SOLIVARIA) 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 – 02050723**.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 21.09.2023 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 o ochrane spotrebiteľa v súvislosti s prešetrovaním podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. **PO 519/23**.

Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že spotrebiteľ dňa 30.06.2023 uzatvoril kúpnu zmluvu č. OST12007-23-002807 s účastníkom konania s dodaním výrobku - *Adaptér pre Patriot GT30* v celkovej hodnote 12,10 € uhradenom zálohou vo výške 12,10 € a vyzdvihnutím v predajni dňa označeného ako dátum dodania t.j. dňa 09.07.2023.

Vyššie uvedený výrobok nebol dodaný v pôvodne dohodnutom termíne dňa 09.07.2023, pričom objednaný výrobok bol účastníkovi konania v prevádzkarni naskladnený dňa 17.08.2023 (zistené nahliadnutím do elektronického skladového hospodárstva) a spotrebiteľ si výrobok- *Adaptér pre Patriot GT30* prevzal dňa 22.08.2023, čoho dôkazom je fotokópia faktúry- daňový doklad č. FST12007-23-004271 zo dňa 22.08.2023.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie zákazu predávajúceho podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 4 v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky, vo forme klamlivého konania vo vzťahu k hlavným znakom produktu ako je jeho dostupnosť a dátum dodávky, ku ktorému došlo tým, keď účastník konania v rozpore so záväznou lehotou dodania dňa 09.07.2023 uvedenou v kúpnej zmluve OST12007-23-002807 zo dňa 30.06.2023 nedodal spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. PO 519/23) objednaný výrobok - *Adaptér pre Patriot GT30* v celkovej hodnote 12,10 €, teda nepravdivo informovala spotrebiteľa o dátume dodávky a dostupnosti produktu pričom k dodaniu predmetu objednávky došlo až dňa 22.08.2023 (faktúra- daňový doklad č. FST12007-23-004271 zo dňa 22.08.2023), čo bolo dostatočne spôsobilé uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho dostupnosť a dátum dodávky a mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

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.

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.

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.

Na základe vyššie uvedeného bolo voči účastníkovi konania začaté správne konanie oznámené mu listom spis.zn.: P/0205/07/23 zo dňa 02.01.2024 doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 03.01.2024. Účastníkovi konania bola poskytnutá možnosť, aby sa v zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) vyjadril k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhol jeho doplnenie.

Dňa 10.01.2024 bolo správne orgánu prostredníctvom poštového podniku doručené vyjadrenie účastníka konania k začatiu správneho konania, v ktorom okrem iného uviedol, že: *„v prvom prípade sa mal dopustiť nekalej obchodnej praxe tým, že v rozpore so záväznou lehotou dodania dňa 09.07.2023 uvedenou kúpnej zmluve OST12007-23-002807 zo dňa 30.06.2023 nedodal spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. PO 519/23) objednaný výrobok- Adaptér pre Patriot GT30 v celkovej hodnote 12,10 €, teda nepravdivo informoval spotrebiteľa o dátume dodávky a dostupnosti produktu pričom k dodaniu predmetu objednávky došlo až dňa 22.08.2023 (faktúra- daňový doklad č. FST12007-23-004271 zo dňa 22.08.2023). K popisovanej situácii bohužiaľ skutočne došlo a spotrebiteľovi sa za to ospravedlnil. Situácia nastala z dôvodu nepredvídateľnej dočasnej nedostupnosti objednaného výrobku. V dobe spotrebiteľskej objednávky bol na centrálnom sklade k dispozícii objednaný výrobok, ktorý mal byť spotrebiteľovi dodaný. V priebehu vyskladňovania sa ale zistilo, že výrobok má vadu a nemôže byť poskytnutý kupujúcemu. Výrobok bol ale v dostatočnom množstve objednaný u dodávateľa. Bohužiaľ sa súčasne stalo, že dodávka od dodávateľa bola oneskorená kvôli problémom v zahraničnej doprave. Účastník konania v dobe uzatvárania zmluvy, a teda rozhodujúcim momente na posúdenie, či v tomto prípade došlo alebo nedošlo k nekalej obchodnej praxi, nevedel ani nemohol vedieť, že dôjde k takejto mimoriadnej situácii. Účastník konania teda konal v súlade s požiadavkami odbornej starostlivosti a uviedol spotrebiteľovi dátum dodania, ktorý bol v tom momente pravdivý. Situácia sa u účastníka konania neopakuje, jednalo sa o mimoriadny jednorazový prípad.*

V druhom prípade sa mal účastník konania dopustiť porušenia platných právnych predpisov tým, že zamietol reklamáciu výrobku- elektrobicykel Cross 4.3 (20) uplatnenú dňa 10.07.2023 do 12 mesiacov od kúpy na základe odborného posúdenia (odborný posudok č. 12007-23-001166 vydaný osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv), pričom však neposkytla spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. PO 629/23) kópiu odborného posúdenia

odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa jej vybavenia. Toto tvrdenie účastníka konania odmieta ako nepravdivé. Ako účastník konania uviedol v námietkach zo dňa 03.11.2023 proti kontrolovaným zisteniam uvedeným v inšpekčnom zázname zo dňa 31.10.2023, pracovníci účastníka konania inšpektorom správneho orgánu pri kontrole uviedli, že spotrebiteľka v tomto prípade dostala odborné posúdenie fyzicky vytlačené v papierovej podobe, a to dňa 11.08.2023, teda v momente kedy si prišla prevziať elektrobicykel zo servisu po zamietnutej reklamacii. V inšpekčnom zázname to ale vôbec nebolo uvedené. Správny orgán ani na námietky účastníka konania vôbec nezareagoval, aj keď mu to ukladajú platné právne predpisy. Na tomto tvrdení účastník konania trvá. Pracovníci účastníka konania navyše predložili inšpektorom toto odborné posúdenie a tým jasne preukázali, že posúdenie bolo vygenerované a existuje. Prečo by pracovníci servisu vytvárali tento dokument, ak by ho nechceli odovzdať spotrebiteľovi? Už samotná existencia dokumentu teda logicky potvrdzuje tvrdenia zamestnancov účastníka konania, že odborné posúdenie bolo spotrebiteľovi odovzdané. V prípade ostatných zamietnutých reklamácií toho spotrebiteľa bol odborné posúdenie spotrebiteľovi tiež vždy poskytnuté, čo nebolo správnym orgánom spochybňované. To je tiež nepriamym dôkazom toho, že sa jedná o bežný postup pracovníkov účastníka konania. Prečo by v tomto prípade postupovali inak a spotrebiteľovi odborné posúdenie neposkytli a tým vlastne znehodnotili svoju prácu a výsledok posudzovania reklamácie? To nedáva žiadny zmysel. Účastník konania trvá na tom, že spotrebiteľovi aj v tomto prípade poskytla odborné posúdenie a že tvrdenie spotrebiteľa je nepravdivé. Na preukázanie týchto tvrdení navrhuje účastník konania dôkaz svedeckou výpoveďou vedúceho servisu v Prešove. V tomto prípade doposiaľ nebol riadne a bez pochybností objasnený skutkový stav veci.“ Účastník konania v prílohe zaslal splnomocnenie J.M. zo dňa 29.04.2022.

Dňa 06.11.2023 bolo doručené správne orgánu podanie kontrolovanej osoby označené ako námietky voči kontrolným zisteniam uvedeným v inšpekčnom zázname zo dňa 31.10.2023 v ktorom okrem iného uviedol, že dňa 30.10.2023 bola inšpektormi SOI (služobné číslo preukazu inšpektorov: 844,858) vykonaná kontrola v prevádzkarni: MOUNTFIELD- predaj a servis záhradnej techniky, Solivarská 1C, 080 01 Prešov (OC SOLIVARIA) zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. PO 629/23, ktorý sa týkal reklamácie elektrobicykla MTF Cross 4.3 (20). Orgán dohľadu dospel v rámci kontroly k záveru, že kontrolovaná osoba sa pri vybavovaní reklamácie zaevidovanej pod číslom SZT12007-23-001166 dopustila porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa, a to tým, že nepreukázala, že “si splnila povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie“. Pracovníci kontrolovanej osoby inšpektorom Orgánu dohľadu pri kontrole jasne uviedli, že spotrebiteľka v tomto prípade dostala odborné posúdenie fyzicky vytlačené v papierovej podobe, a to dňa 11.08.2023, teda v momente, kedy si prišla prevziať elektrobicykel zo servisu po zamietnutej reklamacii. V inšpekčnom zázname to ale vôbec nie je uvedené. Na tomto tvrdení kontrolovaná osoba naďalej trvá. Pracovníci kontrolovanej osoby navyše predložili inšpektorom toto odborné posúdenie a tým jasne preukázali, že posúdenie bolo vygenerované a existuje. Prečo by pracovníci servisu vytvárali tento dokument, ak by ho nechceli odovzdať spotrebiteľovi? Už samotná existencia dokumentu teda logicky potvrdzuje tvrdenia zamestnancov kontrolovanej osoby, že odborné posúdenie bolo spotrebiteľovi odovzdané.

Správny orgán uvádza, že účastníkovi konania pri výkone kontroly zameranej na dodržiavanie platných právnych predpisov pri predaji, dodávaní výrobkov a poskytovaní služieb na vnútornom trhu a prešetrenie písomného podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 629/23 neboli uložené opatrenia v zmysle ust. § 6 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov,

a preto nebolo povinnosťou správneho orgánu postupovať v zmysle § 6 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, ako vecne a miestne príslušný správny orgán preskúmal podklady rozhodnutia v celom rozsahu a dospel k záveru, že dôvody uvádzané vo vyjadrení k začatiu správneho konania zo dňa 10.01.2024 vo vzťahu k prejednávanej veci PO č. 629/23 sú právne významné a je potrebné im vyhovieť. Správny orgán akceptoval námietky účastníka konania a stotožnil sa s ich vecným obsahom, nakoľko nemal za dostatočne preukázané ani nedisponoval dostatočnými podkladmi pre ustálenie záveru o porušení povinnosti poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Správny orgán zdôrazňuje, že ako prvostupňový správny orgán je povinný rešpektovať základné pravidlá správneho konania zakotvené v ustanovení § 3 správneho poriadku. Základným pravidlom správneho konania je zásada materiálnej pravdy, v zmysle ktorej rozhodnutie správnych orgánov musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného stavu veci, pričom správne orgány sú povinné svedomite a zodpovedne sa zaoberať každou vecou, ktorá je predmetom konania a na jej vybavenie použiť najvhodnejšie prostriedky, ktoré vedú k správne mu vybaveniu veci. Táto zásada je zakotvená nielen v ustanovení § 3 správneho poriadku, ale aj premietnutá v jeho ďalších ustanoveniach (§ 32 ods. 1, § 46, § 47 ods. 3). Správne orgány sú povinné vykonávať dokazovanie tak, aby boli náležite objasnené všetky rozhodujúce okolnosti dôležité pre posúdenie veci (úplnosť zistenia) a aby skutkové zistenie vyplývajúce z vykonaného dokazovania čo najviac zodpovedali skutočnosti (presnosť zistenia). Navyše, keďže sa jedná o oblasť správneho trestania, na ktorú sa majú aplikovať aj zásady trestného konania, správny orgán v tomto prípade uplatnil aj trestnoprávnu zásadu *in dubio pro reo*, t.j. v pochybnostiach v prospech obvineného, nakoľko ak existujú pochybnosti o vine obvineného, ktoré nemožno odstrániť, rozhodne sa v jeho prospech a preto upustil od vyvodzovania zodpovednosti za porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa a vypustil dôvod správneho konania, uvádzaného v oznámení o začatí správneho konania vo veci samej.

V ostatnom sa správny orgán s vyjadrením účastníka konania ohľadom podnetu PO č. 519/23 nestotožnil a vysporiadanie sa s vyššie uvedeným vyjadrením účastníka konania tvorí nižšie odôvodnenie rozhodnutia vo veci samej.

Účastník konania v uvedenom vyjadrení iba popísal dôvody a okolnosti, za ktorých došlo k naplneniu skutkovej podstaty správneho deliktu zákazu používania nekalej obchodnej praktiky, pričom vzhľadom na charakter zodpovednosti založenej na objektívnom princípe, nie je možné na tieto rýdzko subjektívne dôvody ako liberačné prihliadnuť vo vzťahu k charakteru porušenej povinnosti a vyvodiť tak záver o súladnosti konania účastníka konania so stavom požadovaným právnymi predpismi. Zákon ustanovuje v definičných znakoch nekalej obchodnej praktiky a to, ak je táto informácia vecne správna na začiatku obchodnej transakcie, tak ako tomu bolo v tomto prípade, no súčasne ak sa táto skutočnosť ukáže ako nepravdivá, tak účastník konania sa dopustí protiprávneho stavu bez ohľadu, či už to bolo spôsobené úmyselne, alebo z okolností tretej strany, ktoré účastník konania v danom prípade nemohol ovplyvniť, nakoľko v uvedenom prípade postačuje ak takáto informácia uvedenie v konečnom dôsledku spotrebiteľa do omylu a naruší tým podstatným spôsobom jeho ekonomické správanie, čo však správny orgán vzhľadom na vyššie popísané skutočnosti mal za dostatočne preukázané. Je potrebné aby pri zmluvných záväzkoch, ktoré spočívajú vo vzájomnosti plnení oboch zmluvných strán účastník si svoju základnú povinnosť dodržal a to plniť záväzok riadne a včas,

nakoľko spotrebiteľ vstupuje do záväzkového vzťahu s predávajúcim v domnení, že ten ako silnejšia zmluvná strana svoj esenciálny záväzok naplní.

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.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Podľa § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

Podľa § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa *sa obchodná praktika považuje za nekalú ak*

a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,

b) podstatne narušuje alebo môže narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

Podľa § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa *sa obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte.*

Podľa § 2 písm. p) zákona o ochrane spotrebiteľa *obchodnou praktikou sa rozumie konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.*

Predávajúci je v zmysle ust. § 10a ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť, platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať výrobok alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, ktorá však nesmie spôsobiť uvedenie spotrebiteľa do omylu ohľadom dostupnosti tovaru a jeho samotného dodania, nakoľko táto lehota je záväzná ako pre predávajúceho tak ako aj pre kupujúceho a to z dôvodu, aby spotrebiteľ disponoval jednou zo základných informácií o tom, kedy mu bude tovar fakticky dodaný, resp. kedy môže očakávať jeho dostupnosť a teda aj následne dodanie tovaru.

Súčasne platí, že v zmysle § 614 ods. 2 Občianskeho zákonníka (ďalej len „OZ“) je predávajúci povinný dodať vec kupujúcemu bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy, za predpokladu, že sa zmluvné strany nedohodli na konkrétnom termíne dodania (nedohodli inak). Vzhľadom k tomu, že predávajúci sa dohodol so spotrebiteľom na konkrétnom termíne dodania, t.j. 09.07.2023 (dohodol sa inak), ktorý tvoril neoddeliteľnú súčasť objednávky (kúpnej zmluvy OST12007-23-002807) z výsledkov vykonanej kontroly vyplynulo, že predmetný výrobok- *Adaptér pre Patriot GT30* nebol v tomto termíne dodaný spotrebiteľovi, teda najneskôr do 09.07.2023, čo je podporené aj samotným vyjadrením účastníka konania.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, v nadväznosti na § 7 ods. 1 zákona, z ktorého vyplýva zákaz nekalej obchodnej praktiky pred vykonaním obchodnej transakcie, v spojení s § 8 ods. 1 písm. b) zákona v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k existencii výrobku alebo k povahe výrobku, hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť a dátum dodávky.

Z vyššie uvedeného teda možno spoľahlivo konštatovať, že účastník konania teda v danom prípade konal v rozpore s odbornou starostlivosťou, ktorú bolo možné od neho očakávať vo vzťahu k spotrebiteľovi a jeho konanie podstatne narušovalo ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k hlavným vlastnostiam tovaru ako je jeho dostupnosť a dátum dodávky.

Každá obchodná praktika, ktorá je nekalá, sa môže realizovať nie len dokonaným konaním, ale aj ohrozovacím správaním, teda nie len ak spôsobí protiprávny následok, ale stačí už aj hrozba, že protiprávny následok nastane. Nekalá obchodná praktika sa týka celého procesu uzatvárania obchodnej transakcie, a teda aj informácií, ktoré majú bezprostredný vplyv na rozhodovací proces spotrebiteľa o návšteve prevádzky za účelom výhodnej kúpy výrobku. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivými konaniami došlo k zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa.

Účel zákona o ochrane spotrebiteľa stanovujúci zákaz nekalých obchodných praktík sledujúci posilnenie dôvery európskych priemerných spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako činnosti súvisiace s reklamou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľovi, ktoré zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti, podľa konkrétnych kritérií, považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory.

Zrozumiteľnosť formulácií zmluvných podmienok pri zmluvách uzatváraných písomne, s ktorými sa spotrebiteľ pred podpisom zmluvy mal možnosť oboznámiť, ale nemal možnosť ovplyvniť ich obsah, je jedným zo základných predpokladov uzavretia zmluvného vzťahu a pri nedodržaní toho to predpokladu možno uvažovať o negatívnom dopade na spotrebiteľa spôsobilým priviesť ho do omylu, čo v tomto prípade bolo vzhľadom na vyššie uvedené aj naplnené.

V slovenskom právnom poriadku má nezastupiteľné miesto nie len gramatický výklad ale aj teologický (účelový) výklad právnych noriem, ktorý má nezastupiteľné miesto v SR. K tomuto správny orgán uvádza aj nález Ústavného súdu SR z 23. mája 2013, č. k. IV. ÚS71/2013-36, podľa ktorého „*k výkladu právnych predpisov a ich inštitútov nemožno pristupovať len z hľadiska textu zákona, a to ani v prípade, keď sa text môže javiť ako jednoznačný a určitý, ale predovšetkým podľa zmyslu a účelu zákona*“.

Smernica 2005/29/ES rozlišuje dve kategórie obchodných praktík, ktoré sú nekalé, ak spôsobujú, že priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal: klamlivé obchodné praktiky (konaním alebo opomenutím) a agresívne obchodné praktiky.

Klamlivé opomenutia konania

- Praktika je klamlivá, ak sa podstatná informácia, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje na to, aby urobil kvalifikované rozhodnutie o obchodnej transakcii, opomenie alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom a je pravdepodobné, že spôsobí, že spotrebiteľ prijme rozhodnutie o kúpe, ktoré by inak neprijal.
- Smernica 2005/29/ES poskytuje všeobecný zoznam informácií, ktoré by sa mali považovať za podstatné, ako je cena a hlavné vlastnosti produktu. Pozmeňujúca smernica (EÚ) 2019/2161 obsahuje ďalšie požiadavky na online predaj, napríklad: povinnosti online trhov informovať spotrebiteľov o hlavných kritériách určujúcich poradie ponúk poskytovaných ako odpoveď na vyhľadávací dopyt a povinnosť informovať, či a ako sa kontroluje pravosť spotrebiteľských recenzií.

Pri propagácii, predaji alebo dodávaní výrobkov musia obchodníci poskytnúť dostatok presných informácií, aby spotrebiteľom umožnili uskutočniť informované rozhodnutie. Obchodník je povinný poskytnúť vám **jasné, správne a zrozumiteľné informácie** o výrobku alebo službe pred tým, ako ich kúpite.

Tieto zmluvné informácie zahŕňajú najmä:

- hlavné **charakteristiky výrobku**,
- **celkovú cenu vrátane daní a všetkých poplatkov** ,
- **náklady na dodanie** (v uplatniteľnom prípade aj ich kritériá) a ďalšie dodatočné poplatky,
- lehota na dodanie tovaru.

Nekalé obchodné praktiky sú zakázané podľa § 7 zákona o ochrane spotrebiteľa. Za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania (zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil), pričom účastník konania uvedený zákaz nerešpektoval.

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.

Keďže 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 okolnosti 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. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam avšak uvedené dôvody boli správnym orgánom zohľadnené v rámci správnej úvahy pri určení výšky pokuty no nezakladajú dôvod na upustenie od postretania v danom prípade.

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.

Správny orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

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 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 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.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je *správnemu orgánu uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinnosti podľa citovaného zákona, ktoré bolo v danom prípade preukázané. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.*

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu a povinností, spôsob a následky porušenia zákazu a povinností vzhľadom na to, že účastník konania používal nekalé obchodné praktiky ohľadom termínu dodania a dátumu dodávky. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky postihu prihliadol aj na skutočnosť, že používanie klamlivej obchodnej praktiky je všeobecne považované za závažný zásah do práv spotrebiteľa chránených zákonom, keďže jeho možným dôsledkom je priame poškodenie ekonomických záujmov spotrebiteľa pri uskutočnení obchodnej transakcie ovplyvnenej poskytnutím nepravdivých, prípadne mylných informácií, a to predovšetkým vo vzťahu k dostupnosti výrobku. Dostupnosť a dátum dodávky je z pohľadu ekonomickej výhodnosti potenciálnej kúpy nepochybne relevantné kritérium, ktoré spotrebiteľ zohľadňuje pri svojom rozhodovaní. Klamlivé konanie spočívajúce v poskytnutí nesprávnej, nepravdivej informácie o dostupnosti výrobku je tak spôsobilé negatívne ovplyvniť ekonomické správanie sa spotrebiteľa, keďže môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak (v prípade poskytnutia správnych a pravdivých informácií) neurobil.

Pri určovaní výšky postihu vzal správny orgán do úvahy to, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy, zvýšenú ochranu nebol z dôvodov porušenia povinností splnený. Spotrebiteľ v dobrej viere uzatvára zmluvu s predávajúcim, od ktorého očakáva, že vzhľadom na jeho podnikanie koná v súlade s odbornou starostlivosťou, čo zodpovedá poctivému prístupu v podnikaní. Dostupnosť výrobku je významným faktorom pri rozhodovaní o vstupe spotrebiteľa do zmluvného vzťahu s predávajúcim a využitie klamlivého konania zo strany predávajúceho je okolnosťou, ktorá spotrebiteľovu schopnosť rozhodovať sa obmedzuje. Je známe, že spotrebiteľia citlivo reagujú následne na nedodržanie lehoty na dodanie tovaru, pričom napriek sklamaniu z ich nedostupnosti, aj vzhľadom na strávenie času pri objednávaní výrobku a úhrade kúpnej ceny či poštovného vykonajú nákup iného, pre nich menej výhodného výrobku z ponuky predávajúceho, čo sa priamo dotýka ekonomických záujmov spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľ, ktorý má záujem o daný výrobok nakoniec odstúpi od zmluvy, čo vedie spotrebiteľa k tomu, že musí si podobný produkt zakúpiť u iného predávajúceho, čím dochádza aj k značenému časovému zaťaženiu spotrebiteľa, ktorý musí v dôsledku takého to konania predávajúceho vyhľadať produkt znova za účelom jeho kúpy.

V kontexte právnej kvalifikácie spoľahlivo zisteného skutkového stavu správny orgán uvádza, že ide o nekalú obchodnú praktiku, ku ktorej došlo ešte vo fáze pred vykonaním obchodnej transakcie, t. j. v procese rozhodovania sa spotrebiteľa, či u predávajúceho daný tovar kúpi.

Správny orgán zohľadnil charakter a možné následky zisteného nedostatku, keď využitím klamlivého konania došlo k výraznému zásahu do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľov. Správny orgán vo všeobecnosti považuje využívanie nekalých obchodných praktík za závažný zásah do práv spotrebiteľa, poukazuje všeobecne na výrazný negatívny vplyv na spotrebiteľa, na deformáciu trhu a využívanie nekalých obchodných praktík teda všeobecne považuje za závažné porušenie zákona. Správny orgán má za to, že využívanie nekalých obchodných praktík v praxi nie je možné bagatelizovať aj s ohľadom na tú skutočnosť, že vykonanou kontrolou sa potvrdila opodstatnenosť podnetu spotrebiteľa, ktorý práve poukazoval na nedodržanie lehoty na dodanie objednaného výrobku.

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, právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, ako aj právo na ochranu svojich ekonomických záujmov a na uplatnenie reklamácie, 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.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté. Orgán dozoru 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.

Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté i na dĺžku trvania protiprávneho stavu (44 dní), počas ktorého bol spotrebiteľ nútený strpieť predĺženú lehotu dodania tovaru, čo výrazným spôsobom zvyšuje závažnosť protiprávneho konania účastníka konania.

V zmysle § 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 predávajúcemu pokutu do 66 400 eur.

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.

Stanovenie pokút za správne delikty podlieha uváženiu orgánu dohľadu (diskrečná právomoc), v ktorom orgán dohľadu v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majúc na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citelná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správnych deliktov, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto

bol postih uložený v primeranej výške, v spodnej úrovni zákonom stanovenej sadzby, zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, charakteru a následkov protiprávneho konania. Zároveň bolo prihliadané na všetky vyjadrenia účastníka konania ako i na skutočnosť, že účastník konania v posledných 12 mesiacoch nebol zo strany správneho orgánu sankcionovaný.

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/0236/07/23

Dňa: 22.01.2024

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. d) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a § 19 ods. 1 písm. b) a § 20 ods. 1 a § 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: **MCE system, s. r. o.**

sídlo: **Urbánkova 16, 080 01 Prešov**

IČO: **48 059 641**

(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 rozpore s § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej v texte len „OZ“), podľa ktorého ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, vydal spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. PO 565/2023) písomné potvrdenie o prevzatí objednávky „*Opravny list č. D8459XT*“ zo dňa 17.08.2023, predmetom ktorej bola oprava *2ks roliet Solid M*, ktoré však neobsahovalo cenu za vykonanie opravy a čas zhotovenia, t.j. zákonom taxatívne ustanovené náležitosti, pričom k zhotoveniu diela nedošlo na počkanie, čím bolo spotrebiteľovi upreté právo na ochranu ekonomických záujmov;

zistené pri výkone kontroly začatej dňa 20.10.2023 zaslaním Výzvy na doručenie dokladov č. 406/07/23/PO565/23 a ukončenej dňa 03.11.2023 zaslaním inšpekčného záznamu zo sídla I SOI Prešov účastníkovi konania ako prevádzkovateľovi internetového obchodu

www.zaluziweb.sk, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 565/2023, za čo mu

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **200,00 €**, slovom **dvjesto 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 – 02360723**.

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 565/2023 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie zákazu predávajúceho **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, keď vykonanou kontrolou pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného správnym orgánom pod č. PO 565/2023 bolo zistené, že účastník konania v rozpore s § 632 zákona č. 40/1964 Zb. OZ, podľa ktorého ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, vydal spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky „*Opravný list č. D8459XT*“ zo dňa 17.08.2023, predmetom ktorej bola oprava *2ks roliet Solid M*, ktoré však neobsahovalo cenu za vykonanie opravy a času zhotovenia, pričom k zhotoveniu diela nedošlo na počkanie, t.j. zákonom taxatívne ustanovené náležitosti, čím bolo spotrebiteľovi upreté právo na ochranu 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 14.12.2023, oznámené mu listom zo dňa 07.12.2023, 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, čo účastník konania aj využil.

Dňa 24.10.2023 bolo správne orgánu do elektronickej schránky doručené vyjadrenie k inšpekčnému záznamu – podnet PO446/23, v ktorom účastník konania „*nesúhlasí s konštatovaním, že predmetný spôsob zamerania rozmerov ako aj informovanie zo strany predávajúceho o jeho postupe je spôsobilý uviesť spotrebiteľa do omylu a môže zapríčiniť, že tento urobí o obchodnej transakcii rozhodnutie, ktoré by inak neurobil, čím došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je vyhotovenie, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a dochádza k porušeniu zákazu používania nekalých obchodných praktík.*

Predávajúci v roku 2022 expedoval cca 71 5000 ks pevných sietok proti hmyzu na okno a v roku 2023 už cca 84 000 ks, pričom od spotrebiteľov neboli zaznamenané podnety alebo

sťažnosti na nezrozumiteľnosť poskytnutých informácií a návodov na zameranie a montáž k predmetným výrobkom, pričom v prípade akýchkoľvek otázok môžu spotrebiteľia využiť telefonický či emailový kontakt. Účastník konania je prevádzkovateľom internetového obchodu špecializovaného na výrobky na mieru, ktoré si následne spotrebiteľia namontujú sami. Spotrebiteľia, ktorí si zvolia uplatnenie reklamácie prostredníctvom emailovej komunikácie, je v určitých prípadoch potrebné zaslať fotky výrobku, pričom spotrebiteľom sa podáva potrebné vysvetlenie ohľadom takéhoto spôsobu vybavenia reklamácie, či bude nutné odborné posúdenie alebo nie, pričom mnohokrát sa reklamácie vybavujú záručnou opravou, či poskytnutím primeranej zľavy, alebo výmenou výrobku či vrátením peňazí, avšak za podmienky poskytnutia súčinnosti zo strany spotrebiteľa. Čo sa týka uplatnenej reklamácie spotrebiteľa, ktorý poukazoval na nesprávnosť návodu na použitie účastník konania uvádza, že ide o najjednoduchšie zameranie pre vytvorenie objednávky, pretože sa zameriavajú vnútorné rozmery samotného otvoru okenného rámu po otvorení okenného kridla, kde plánuje spotrebiteľ výrobok osadiť. Ak spotrebiteľ postupuje presne podľa návodu na zameranie a venuje pozornosť uvedeným upozorneniam a náčrtom okovaných profilov, vyrobené a dodané sieťky proti hmyzu sa osadia jednoduchým otočením háčikov, ktoré slúžia na fixáciu na okennom ráme. V návode je jasné uvedené, že je potrebné od nameraných rozmerov v milimetroch odpočítať jeden milimeter, čím sa získajú namerané rozmer, pričom niektorí spotrebiteľia odčítajú namiesto 1 mm, 1cm. Keďže účastník konania disponuje profilmi o rozmeroch 13mm, v prípade drobnej nepresnosti pri zameraní síce vznikne medzera medzi okenným rámom a vystupujúcou tvarovanou časťou profilu výrobku, ale vďaka lemu sa profil po celom obvode výrobku pritlačí na okenný rám z vonkajšej strany, takže výrobok plní svoju funkciu, ide o estetickú vadu, kedy sa spotrebiteľom poskytuje primeraná zľava. Kontrola rozmerov dodaných sieťok proti hmyzu je náročná, pretože hliníkové profily, z ktorých sú sieťky proti hmyzu vyrábané, majú v mieste, kde by bolo potrebné rozmery overovať skosenie, ktoré je na okovaných náčrtoch jasne vidieť. Z uvedeného teda vyplýva, že pre porovnanie dodaných rozmerov s objednanými je jednoduchšie odmerať vonkajší obrysový rozmer sieťok proti hmyzu a od neho odčítať 26mm, teda 13mm lem oboch profilov. Informácia o rozmere lemu 13mm je doplňujúcou informáciou, ktorá je dôležitá pre posúdenie možnosti osadenia sieťky proti hmyzu na okno. Návod na zameranie je video alebo PDF súbor, čo je označené popisom pri videu „Zameranie“ pri PDF súbore „Návod na zameranie“, pričom dôraz sa kladie na zrozumiteľnosť a jednoznačnosť aby bolo eliminované nedorozumenia z rôzneho výkladu. Účastník konania si plní svoje zákonné povinnosti voči spotrebiteľom nad rámec zákona, chyby pri plnení objednávky sa snaží riešiť promptne. Ku všetkým ponúkaným výrobkom sú na stránke internetového obchodu spotrebiteľom poskytnuté kompletne informácie doplnené obrázkami alebo fotkami, či náčrtmi, aby si spotrebiteľia mohli plánovať, objednať, predstaviť a poznať jeho cenu pred samotným objednaním potrebné pre rozhodnutie spotrebiteľa. Zahŕňanie zbytočnými a nepodstatnými informáciami by mohlo spotrebiteľa viesť do omylu a práve toto by bolo možné považovať za klamlivé konanie. Na základe vyššie uvedeného účastník konania konštatovanie ohľadom použitia nekalej obchodnej praktiky popísaného v inšpekčnom zázname odmieta a trvá na tom, že k porušeniu v tomto prípade zákona nedošlo.“

Dňa 15.11.2023 bolo správnemu orgánu do elektronickej schránky doručené vyjadrenie k inšpekčnému záznamu – podnet PO565/23, v ktorom kontrolovaná osoba (účastník konania) uvádza, že „nesúhlasí s konštatovaním uvedeným v inšpekčnom zázname z vykonanej kontroly zo dňa 03.11.2023 a to upieraním práv na ochranu ekonomických záujmov, keďže účastník konania je prevádzkovateľom internetového obchodu www.zaluziaweb.sk bez prevádzkovania kamennej predajne, pričom všetky produkty ponúkané na eshope sú produktami vyrobenými na mieru. Účastník konania neponúka opravy výrobkov, nemá zriadenú za týmto účelom opravovňu, pričom práva spotrebiteľa na uplatnenie záručného či pozáručného servisu týmto

nie sú dotknuté. V prípade spotrebiteľa č. PO 565/23 nešlo o záručný či pozáručný servis ale po vzájomnej dohode vzniknutého problému zo strany spotrebiteľa o možnosť opravy výrobkov namiesto toho, aby došlo k objednaní nových výrobkov, za ktoré by spotrebiteľ zaplatil 182,59 € a nie 35,20 € ako tomu bolo v danom prípade. V inšpekčnom zázname je konštatované porušenie § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré sa malo uskutočniť tým, že vydaním Opravného listu to nespĺňalo náležitosti v zmysle ust. § 632 Občianskeho zákonníka, keďže v ňom chýbala čas zhotovenia a cena za vykonané dielo, a dielo nebolo zhotovené na počkanie.

Prijatím výrobkov na opravu rozmerov nedošlo k uzatvoreniu zmluvy o dielo ale o uzavretie „tzv. nepomenovanej zmluvy“ Potvrdenie – Opravný list bol spotrebiteľovi vydaný, pretože odovzdal do dispozície výrobky predávajúcemu, pričom pri preberaní nebolo možné určiť vopred cenu takejto opravy ani odhadom, nakoľko sa jednalo o neštandardnú požiadavku na opravu, ktorá sa nevykonáva ani v rámci pozáručného servisu a preto bolo nutné požiadať o kalkuláciu ceny výrobcu a až následne spotrebiteľa s takouto cenou oboznámiť. Ak by nedošlo k dohode o oprave, spotrebiteľovi by bolo výrobky vrátené, pričom spotrebiteľ zaplatil cenu za opravu až po doručení výrobku, predávajúci nežiadal zaplataenie preddavku. Kontrolovaná osoba (účastník konania) maximálne vyšiel v ústrety spotrebiteľovi aby bol účel a duch zákona o ochrane spotrebiteľa naplnený s ohľadom na čo najnižšie peňažné zaťaženie pre spotrebiteľa, pričom účastník konania si riadne plní všetky zákonné povinnosti pri plnení objednávok nad rámec zákona k spokojnosti zákazníkov.

Na základe vyššie uvedeného teda účastník konania s konštatovaním porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa nesúhlasí a trvá na tom, že k porušeniu zákona tak ako to je uvedené v inšpekčnom zázname z vykonanej kontroly nedošlo.“

Dňa 15.12.2023 bolo správne orgánu do jeho elektronickej schránky doručené vyjadrenie účastníka konania k začatiu správneho konania, v ktorom uvádza, že „z predošlých vyjadrení ku vykonaným kontrolám boli tvrdenia o porušení právnych predpisov dôrazne odmietnuté. Správny orgán na tieto vyjadrenia neprihliadal. K podnetu PO 565/23 účastník konania uvádza, že v danom prípade sa nejednalo o reklamáciu ani o bežnú opravu výrobkov, teda nešlo o záručný či pozáručný servis, pričom prevzatím výrobkov na úpravu rozmerov nedošlo k uzavretiu zmluvy o dielo, pričom potvrdenie o prevzatí výrobkov bolo nutné vystaviť spotrebiteľovi, keďže išlo o jeho vlastníctvo. Spotrebiteľ nepriniesol výrobok do opravovne na opravu, ale využil spotrebiteľ výdajné miesto eshopu, aby po predchádzajúcej dohode s predávajúcim odovzdal výrobky na spotrebiteľom požadovanú úpravu rozmerov, pričom pri preberaní nebolo možné určiť vopred cenu takejto opravy ani odhadom, nakoľko sa jednalo o neštandardnú požiadavku na opravu, ktorá sa nevykonáva ani v rámci pozáručného servisu a preto bolo nutné požiadať o kalkuláciu ceny výrobcu a až následne spotrebiteľa s takouto cenou oboznámiť. Ak by nedošlo k dohode o oprave, spotrebiteľovi by bolo výrobky vrátené, pričom spotrebiteľ zaplatil cenu za opravu až po doručení výrobku, predávajúci nežiadal zaplataenie preddavku. Týmto nemohla byť ochrana ekonomických záujmov porušená, ale išlo práveže o nájdenie spoločného výhodného riešenia pre čo najvýhodnejšie riešenie problému.

K podnetu PO 446/23 je potrebné uviesť, že reklamácia nebola zamietnutá, nakoľko nebolo možné na základe fotografií a emailovej komunikácie objektívne rozhodnúť. Spotrebiteľovi bola dodaná sieťka proti hmyzu s rozmermi 724 mm namiesto 729mm, avšak nie je jasné, ako správny orgán dospel k takémuto záveru, resp. ako bolo vysporiadané s dokazovaním tohto tvrdenia. Pre objektívne posúdenia bolo potrebné vykonať odborné posúdenie, pričom ak by sa potvrdilo, že sieťka nemá požadované rozmery, tak reklamácia by sa vybavila bezplatnou opravou alebo dodaním nového výrobku. Pri výrobe s viac ako 80 tisíc kusov sieťok proti hmyzu ročne sa môže stať, že dôjde k dodaniu výrobku s nesprávnymi rozmermi, to však neznamená,

že predávajúci sa dopostil nekalej obchodnej praktiky, ale išlo by o chybné plnenie, ktoré sa rieši v rámci reklamačného konania s primeranou súčinnosťou spotrebiteľa potrebnou pre riadne vybavenie reklamácie. Spotrebiteľ si neuplatnil reklamáciu výrobku, ktorý si neobjednal alebo bol dodaný iný výrobok, než aký očakával. Spotrebiteľ výrobky na odborné posúdenie nedoručil predávajúcemu, a namiesto toho podal podnet na SOI a preto nie je možné hovoriť o naplnení znakov používania nekalých obchodných praktík, nakoľko spotrebiteľovi neboli žiadne práva obmedzené či odopreté a účastník konania má za to, že k porušeniu zákona nedošlo. Správny orgán nesprávne posúdil doklady poskytnuté v procese kontrol, vyjadreniam k inšpekčným záznamom nevenoval dostatočnú pozornosť a nesprávne ich vyhodnotil, pričom účastník konania sa domnieva, že správny orgán nenašiel žiaden dôkaz o tom, ktorý by dospel k takým tvrdeniam o porušení zákona o ochrane spotrebiteľa a preto žiada účastník konania o opätovné a dôkladne venovanie a prehodnotenie skutkového stavu veci.“

Zároveň dňa 18.12.2023 bolo účastníkovi konania umožnené nahliadnutie do spisu podľa § 23 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, kde účastník konania vo vyjadrení uviedol, že „v spise nenašiel dôkazy na potvrdenie dôvodov vedenia správneho konania, nakoľko k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa nedošlo, konkrétne nedodržanie zákazu používania nekalých obchodných praktík ani porušenie zákazu upieranie práv spotrebiteľov nedošlo.“

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, ako vecne a miestne príslušný správny orgán preskúmal podklady rozhodnutia v celom rozsahu a dospel k záveru, že dôvody uvádzané vo vyjadrení k začatiu správneho konania zo dňa 15.12.2023 vo vzťahu k prejednáwanej veci PO č. 446/2023 sú právne významné a je potrebné im vyhovieť. Správny orgán akceptoval námietky účastníka konania a stotožnil sa s ich vecným obsahom, nakoľko nemal za dostatočne preukázané ani nedisponoval dostatočnými podkladmi pre ustálenie záveru o porušení zákazu používania nekalých obchodných praktík v dôsledku nevykonania odborného posúdenia a náležitého zistenia skutkového stavu veci ohľadom výrobku - sieťka na okno a jeho skutočných parametrov, o ktorých by nebolo možné pochybovať a predstavovali by nezameniteľné predpoklady na konštatáciu porušenia zákona. Správny orgán zdôrazňuje, že ako prvostupňový správny orgán je povinný rešpektovať základné pravidlá správneho konania zakotvené v ustanovení § 3 správneho poriadku. Základným pravidlom správneho konania je zásada materiálnej pravdy, v zmysle ktorej rozhodnutie správnych orgánov musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného stavu veci, pričom správne orgány sú povinné svedomite a zodpovedne sa zaoberať každou vecou, ktorá je predmetom konania a na jej vybavenie použiť najvhodnejšie prostriedky, ktoré vedú k správne mu vybaveniu veci. Táto zásada je zakotvená nielen v ustanovení § 3 správneho poriadku, ale aj premietnutá v jeho ďalších ustanoveniach (§ 32 ods. 1, § 46, § 47 ods. 3). Správne orgány sú povinné vykonávať dokazovanie tak, aby boli náležite objasnené všetky rozhodujúce okolnosti dôležité pre posúdenie veci (úplnosť zistenia) a aby skutkové zistenie vyplývajúce z vykonaného dokazovania čo najviac zodpovedali skutočnosti (presnosť zistenia). Navyše, keďže sa jedná o oblasť správneho trestania, na ktorú sa majú aplikovať aj zásady trestného konania, správny orgán v tomto prípade uplatnil aj trestnoprávnu zásadu *in dubio pro reo*, t.j. v pochybnostiach v prospech obvineného, nakoľko ak existujú pochybnosti o vine obvineného, ktoré nemožno odstrániť, rozhodne sa v jeho prospech a preto upustil od vyvodzovania zodpovednosti za porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa a vypustil dôvod správneho konania, uvádzaného v oznámení o začatí správneho konania vo veci samej.

V ostatnom sa správny orgán s námietkami účastníka konania ohľadom podnetu PO č. 565/23 nestotožnil a vysporiadanie sa s vyššie uvedenými námietkami účastníka konania tvoria nižšie odôvodnenie rozhodnutia vo veci samej.

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.

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.*

Dňa 20.10.2023 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 v súvislosti s prešetrovaním podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 565/2023.

Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že účastník konania uzavrel so spotrebiteľom (pisateľom podnetu) prostredníctvom internetového obchodu www.zaluzieweb.sk (objednávka č. 411318459) zmluvu o dielo podľa § 631 a nasl. OZ, predmetom ktorej bola – zhotovenie a dodávku: *1 ks vertikálnych žalúzií (VK/SHANTUN, G –SHT836-P-P L-1-S-127), 1ks Rolety SOLID M –deň a noc (LRMS/DN/ZKN T-ZA12-L-STR-1000-A) a rolety SOLID M deň a noc (LRSM/DN/ZKN T-ZA12-P-STR-1000-A)* v celkovej hodnote 294,12 €, pričom dňa 09.08.2023 bol objednaný tovar doručený. Dňa 25.07.2023 spotrebiteľ požiadal predávajúceho o zmenu objednávky, spočívajúcej v úprave dĺžky retiazky na roletách SOLID M na dĺžku 500mm, čo bolo dňa 26.07.2023 zo strany predávajúceho akceptované. Keďže však pri montáži sa zistili chyby a to, že rolety sa nezmestili do okien a retiazka nebola skrátaná podľa požiadaviek, informoval spotrebiteľ predávajúceho o potrebných zmenách vo forme úprave roliet, ktoré boli dňa 17.08.2023 osobne odnesené do určenej predajne/výdajného miesta. Následne predávajúci uzavrel ústnou formou zmluvu o oprave vecí v zmysle § 652 a nasl. OZ - objednávka č. 811318459, predmetom ktorej bola oprava *2 ks roliet SOLID M*, o čom vydal potvrdenie „*Opravný list č. 811318459 k obj: D8459XT zo dňa 17.08.2023*“.

Zmluva o oprave a úprave vecí patrí ako osobitná zmluva k zmluvám o dielo a teda vzťahujú sa na ňu aj všeobecné ustanovenia zmluvy o dielo v zmysle ust. § 631 - 643 OZ.

Podľa § 632 OZ *ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky. Potvrdenie musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia.*

Účastník konania teda so spotrebiteľom (pisateľom podnetu) uzavrel zmluvu o oprave/úprave vecí. Tým, že oprava vecí (dielo spočívajúce v službe – oprave alebo úprave vecí) nebolo

vykonané na počkanie, mal účastník konania povinnosť vydať písomné potvrdenie o prevzatí objednávky s uvedením predmetu diela, jeho rozsahu, akosti, ceny veci a času jeho zhotovenia. Vzhľadom na uvedené výlučne účastník konania nesie objektívnu zodpovednosť voči spotrebiteľovi.

Zákon (Občiansky zákonník, ktorý predstavuje *lex generalis*) striktné predpisuje písomnú formu s uvedením všetkých taxatívne stanovených náležitostí. Je to z dôvodu, že ústne dohovory sa nedajú objektívne kontrolovať a z toho dôvodu môže zo strany jednej alebo druhej zmluvnej strany dôjsť k dezinterpretácii dohodnutých podmienok.

Občiansky zákonník v rámci právnej úpravy zmluvy o dielo upravuje dva jej osobitné podtypy – zmluvu o zhotovení diela na zákazku a zmluvu o oprave a úprave veci, na ktoré sa budú subsidiárne aplikovať všeobecné ustanovenia o zmluve o dielo. Pri vymedzení vzťahu medzi všeobecnými ustanoveniami zmluvy o dielo a osobitnými ustanoveniami konštatujeme známe *lex specialis derogat legi generali*. Ako vyplýva z právnej úpravy zmluvy o dielo v Občianskom zákonníku, právna regulácia zmluvy o dielo predpokladá, že subjekty záväzkovo - právneho vzťahu zmluvy o dielo spravidla uzatvoria takú zmluvu, ktorej predmet bude spadať pod jeden z dvoch osobitných zmluvných typov.

Zmluva o oprave a úprave veci sa od zmluvy o dielo ako takej a od zmluvy o zhotovení veci na zákazku líši v niekoľkých smeroch. So zmluvou o dielo má spoločné to, že ide o jej osobitný typ, ktorého podstata spočíva v tom, že zhotoviteľ je povinný vykonať opravu alebo úpravu veci. Predmetom tejto zmluvy je tak činnosť zhotoviteľa, ktorá sa prejaví ako určitá zmena konkrétnej hmotnej veci, čo zas vykazuje spoločné rysy so zmluvou o zhotovení veci na zákazku. Kým pri zhotovení veci na zákazku je však výsledkom činnosti zhotoviteľa nová vec, v prípade opravy alebo úpravy veci je výsledkom buď odstránenie vady veci, jej poškodenia alebo opotrebenia, alebo zmena povrchu alebo vlastnosti veci.

Vo vyššie uvedených citovaných ustanoveniach 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. Vzhľadom na obsah ustanovenia § 632 Občianskeho zákonníka, bolo povinnosťou účastníka konania ako zhotoviteľa vydať spotrebiteľovi ako objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky so zákonom ustanovenými obsahovými náležitosťami, čo však účastník konania nesplnil. Nesplnenie tejto povinnosti zhotoviteľa môže na škodu objednávateľa spôsobiť jeho dôkaznú núdzu. Takéto konanie je preto spôsobilé ohroziť právo spotrebiteľa ako objednávateľa na ochranu ekonomických záujmov. Na podporu uvedeného správny orgán poukazuje na rozhodnutie zo zbierky súdnych rozhodnutí R12/1989, v ktorom súd uvádza, že od uzavretia zmluvy o zhotovení veci na zákazku alebo o úprave a oprave veci treba odlišovať písomné potvrdenie, ktoré je organizácia povinná vydať občanovi vždy, pokiaľ služba nie je poskytnutá na počkanie. Uvedené potvrdenie nepredstavuje písomnú formu zmluvy, ale je len osvedčením o už uzavretej zmluve.

S ohľadom na skutočnosť, že zhotovenie diela (oprava veci) nebolo vykonané na počkanie, mal účastník konania povinnosť vydať písomné potvrdenie o prevzatí objednávky s uvedením predmetu diela, jeho rozsahu, akosti, ceny veci a času jeho zhotovenia. Je zrejmé, že účastník konania tak neurobil, čím spotrebiteľ vystavil právnej neistote v otázke termínu, ceny, rozsahu jeho zhotovenia, čím mu uprel právo na ochranu jeho ekonomických záujmov v zmysle § 4 odseku 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Účastník konania je povinný si svoje podnikanie prispôbiť tak, aby informoval spotrebiteľa o všetkých podstatných náležitostiach objednávky a aby tieto podstatné náležitosti boli obsiahnuté v zmysle § 632 Občianskeho zákonníka v písomnom potvrdení o prevzatí

objednávky, pretože najmä čas zhotovenia veci, cena a rozsah sú pre spotrebiteľa relevantné aj do budúcnosti, a to z hľadiska preukazovania, najmä aký čas a cena na zhotovenie veci boli dojednané (pokiaľ by ku príkladu došlo k jeho zmene alebo nedodržaniu zo strany zhotoviteľa). Uvedenie predovšetkým času ako aj ceny zhotovenia je jednou z taxatívne stanovených náležitostí písomného potvrdenia o prevzatí objednávky, ktorého vydanie je povinnosťou účastníka konania v prípade, ak nedôjde k vykonaniu veci na počkanie.

Je to z dôvodu, že ústne dohovory sa nedajú objektívne kontrolovať a z toho dôvodu môže zo strany jednej alebo druhej zmluvnej strany dôjsť k dezinterpretácii dohodnutých podmienok.

Toto potvrdenie nepredstavuje písomnú formu zmluvy, ale je len osvedčením o už uzavretej zmluve aj jej obsahu, ktorého hlavným účelom je zabezpečenie právnej istoty účastníkom zmluvy.

Tým, že nebolo vydané písomné potvrdenie o prevzatí objednávky s uvedením všetkých taxatívne stanovených náležitostí, účastník konania spotrebiteľovi nedal možnosť, aby sa tento sám rozhodol o výhodnosti alebo nevýhodnosti zhotovenia veci a zasiahol alebo zasiahnuť mohol do rozhodovacieho procesu a do oblasti jeho práva na ochranu ekonomických záujmov, čím účastník konania naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona.

Správny orgán doplnil konania o námietky účastníka konania prezentované vo vyjadrení k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.11.2023 a zo dňa 15.12.2023, preskúmal tieto skutočnosti a ich relevantnosť na vyhodnotenie skutkového stavu a dospel k záveru, že tieto nemajú rozhodujúci dosah na dôvody uvedené v oznámení o začatí správneho konania.

Účastník konania v uvedenom vyjadrení iba popísal dôvody a okolnosti, za ktorých došlo k naplneniu skutkovej podstaty správneho deliktu, pričom vzhľadom na charakter zodpovednosti založenej na objektívnom princípe, nie je možné na tieto rýdzo subjektívne dôvody ako liberálne prihliadnuť vo vzťahu k charakteru porušenej povinnosti a vyvodiť tak záver o súladnosti konania účastníka konania so stavom požadovaným právnymi predpismi.

Správny orgán naďalej zastáva názor, že vzhľadom k tej okolnosti, že v uvedenom prípade sa nejednalo o reklamáciu spotrebiteľa, obsah a prejav vôle oboch zmluvných strán smeroval k plneniu typizovanej zmluvy o oprave veci v zmysle ust. § 652 a nasl. OZ, nakoľko predmet tohto plnenia spočíval v oprave veci – výrobku: 2 ks *roliet SOLID M*. Nakoľko však nedošlo k oprave na počkanie, uvedený zmluvný typ jednoznačne niesol znaky zmluvy o oprave veci a preto bolo nevyhnutné takéto potvrdenie o prevzatí objednávky vydať aj so všetkými zákonnými náležitosťami uvedenými v § 632 OZ. Ak cenu nebolo možné určiť vopred, bolo povinnosťou účastníka konania po určení ceny výrobcom vyžiadať si súhlas spotrebiteľa s takouto cenou a vykonaním služby – opravy a následne vydať takéto potvrdenie o prevzatí objednávky s uvedeným cenou za dielo ako aj lehoty na jeho vykonanie. S ohľadom na charakter služby – oprava veci nie je pochýb o tom, že v danom prípade sa nejednalo o tzv. „nepomenovanými zmluvný typ“ podľa § 51 OZ, a to z dôvodu, že predmetné ustanovenie je možné aplikovať na taký typ zmluvného záväzku, ktoré nenesie znaky žiadnej typizovanej zmluvy uvedenej v občianskom zákonníku, resp. nesie znaky zmiešaného (hybridného) záväzkového vzťahu, ktorého predmet nemožno jednoznačne určiť, čo však nebol prípad účastníka konania. Nepomenovaná atypická zmluva sa taktiež spravuje ustanoveniami OZ (nesmie odporovať obsahu alebo účelu zákona), ale aj iných právnych predpisov patriacich do odvetvia občianskeho práva, pričom aplikáciou zásad analógie (analógia legis) je možné dospieť k záveru, že aj zmluvný typ neupravený v OZ musí rešpektovať zmluvný typ (typizovaný) s najpodobnejším obsahom záväzkového vzťahu.

Pre naplnenie znakov určitého právneho úkonu – v tomto prípade uzavretiu zmluvy nie je potrebné prevádzkovať opravovňu, ale postačuje, ak takýto úkon bude vykonaný alebo zabezpečený predávajúcim v rámci jeho podnikateľskej činnosti.

Ostatné skutočnosti (konanie nad rámec zákona o ochrane spotrebiteľa, maximálne vyjsť v ústrety spotrebiteľovi) zo strany predávajúceho nemá na uvedený protiprávny stav žiaden relevantný vplyv, vzhľadom na charakter zodpovednosti založenej na objektívnom princípe, nie je možné na tieto rýdzo subjektívne dôvody ako liberačné prihliadnúť vo vzťahu k charakteru porušenej povinnosti (zákazu) a vyvodit' tak záver o súladnosti konania účastníka konania so stavom požadovaným právnymi predpismi. Správny orgán vnímal pozitívne účel úšetrzenia peňažných prostriedkov spotrebiteľovi za opravu výrobku, avšak účastník konania aj pri takomto type právneho úkonu musí rešpektovať právnu úpravu a vzhľadom k tomu, že vystupuje v zmluvnom vzťahu ako profesionálny predajca, u ktorého sa znalosť právnych predpisov prezumuje je nutné, aby to pretavil aj do obchodnej činnosti aj pri neštandardnej zákazke o to viac nevystavil ako seba, tak aj spotrebiteľa právnej neistote a vydal potvrdenie o prevzatí objednávky so všetkými taxatívne uvedenými náležitosťami, no v rámci správnej úvahy pri určení výšky pokuty bude možné na tento aspekt prihliadnúť ako na okolnosť poľahčujúcu, no nie však na okolnosť zbavujúcu zodpovednosti pre naplnenie uvedenej skutkovej podstaty správneho deliktu na vyvinenie sa a upustenie od potrestania, a preto na uvedené skutočnosti rovnako tak správny orgán neprihliadol a považuje ich za nedôvodné.

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 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.

Keďže ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. 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. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam avšak uvedené dôvody boli správnym orgánom zohľadnené v rámci správnej úvahy pri určení výšky pokuty no nezakladajú dôvod na upustenia od postretania v danom prípade.

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.

Správny orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja. 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 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 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 č. 250/2007 Z. z. je správny orgán uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinnosti podľa citovaného zákona, ktoré bolo v danom prípade preukázané. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu a povinností, spôsob a následky porušenia zákazu a povinností, vzhľadom na porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona, t.j. právo na ochranu ekonomických záujmov. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pod riadnym predajom výrobku alebo poskytnutím služby sa rozumie činnosť predávajúceho v súlade so zmluvne dohodnutými podmienkami alebo v súlade so zákonnými podmienkami. Účastník konania mal vzhľadom na charakter služby rešpektovať úpravu vyplývajúcu z § 632 Občianskeho zákonníka. Písomné potvrdenie objednávky obsahuje všetky dôležité údaje potrebné pre spotrebiteľa, o ktoré sa spotrebiteľ môže oprieť v prípade sporov s predávajúcim pri vyhotovovaní diela, ale aj následne v štádiu uplatňovania si zodpovednosti voči predávajúcemu za kvalitu diela.

Nesplnenie tejto povinnosti zhotoviteľa môže na škodu objednávateľa spôsobiť jeho dôkaznú núdzu. Takéto konanie je preto spôsobilé ohroziť právo spotrebiteľa ako objednávateľa na ochranu ekonomických záujmov, pričom občiansky zákonník stanovuje taxatívnym spôsobom náležitosti v potvrdení o prevzatí objednávky, ktoré musia byť v ňom uvedené pre právnu istotu ako aj pre to, aby spotrebiteľovi boli zrejmé všetky skutočnosti a informácie, ktoré sa budú realizovať v súvislosti s jeho objednávkou (zmluvou o oprave/úprave veci).

Zákon (Občiansky zákonník, ktorý predstavuje lex generalis) striktné predpisuje písomnú formu s uvedením všetkých taxatívne stanovených náležitostí. Je to z dôvodu, že ústne dohovory sa ťažko dokazujú, pričom môže zo strany jednej alebo druhej zmluvnej strany dôjsť k dezinterpretácii dohodnutých podmienok. Preto je nevyhnutné, aby predávajúci neopomenul všetky zákonom stanovené náležitosti pri vyhotovení potvrdenia o objednávke, ktoré reflektujú i tú skutočnosť, že zmluva o dielo, resp. zmluva o zhotovení veci na zákazku, či oprave alebo úprave veci boli uzatvorené pri ústnom dojednaní, keďže zákon nevyžaduje striktné ich písomnú formu a zákonodarcu stanovením tohto ust. § 632 OZ v záujme právnej istoty o esenciálnych náležitostiach predmetu zmluvy (objednávky), ktoré majú nenahraditeľnú vypovedaciu hodnotu nie len chráni objednávateľa ale i samotného zhotoviteľa diela pri vzájomnej kontraktácii.

Je potrebné vziať do úvahy, že predmetné potvrdenie musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia. Z ustanovenia § 636 ods. 1 OZ ďalej vyplýva, že ak cenu pri uzavretí zmluvy nemožno dojednať pevnou sumou, musí sa určiť aspoň odhadom. V nadväznosti na uvedené potvrdenie má spotrebiteľ k dispozícii relevantné informácie, ktoré je možné využiť za účelom svojej ochrany v ďalšom konaní, či už hľadiska kontroly rozsahu prác, výšky ceny alebo z hľadiska posúdenia, či je dielo vykonané včas. Je potrebné vziať do úvahy, že spotrebiteľ je laikom v danej oblasti, t.j. nie je od neho možné očakávať, že bude vedieť okamžite reagovať a uvedené potvrdenie mu umožní zvážiť ďalší postup, napr. aj z hľadiska odstúpenia od zmluvy, ak následne zistí, že cena je pre neho nevyhovujúca. Vydaním predmetného potvrdenia je tak vytvorený reálny predpoklad na predchádzanie eventuálnych sporov práve takého charakteru. Úlohou orgánu dohľadu nie je riešenie individuálnych sporov medzi predávajúcim a spotrebiteľom, avšak do jeho kompetencie patrí kontrola dodržiavania informačných povinností predávajúceho, za rešpektovania ktorých tieto môžu slúžiť práve na predchádzanie obdobným sporom. Vydanie dokladu bez zákonných náležitostí stavia spotrebiteľa nepochybne do horšieho postavenia, kedy musí ako laik operatívne reagovať na už vykonaný postup predávajúceho.

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 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) cit. zákona aj s prihliadnutím na tú obsah podnetu spotrebiteľa, ktorý ku dňu podania podnetu nemal výrobok z opravy k dispozícii, čo je zapríčinené aj neuvedením času zhotovenia diela v potvrdení o prevzatí objednávky, na čo musel správny orgán pri ručení výšky pokuty prihliadnúť ako na priťažujúcu okolnosť z dôvodu vystavenia právnej neistote a svojvoľnému konaniu zo strany účastníka konania,

ktorý využívajúc svoje silenejšie zmluvné postavenie týmto konaním tak stavia do neželanej pozície spotrebiteľa, ktorý nedisponuje svojím majetkom, teda vlastníckym právom, čo priamo ohrozuje jeho ekonomické záujmy, ktorých ochranu mu garantuje aj zákon 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, právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, ako aj právo na ochranu svojich ekonomických záujmov a na uplatnenie reklamácie, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur.

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.

Stanovenie pokút za správne delikty podlieha uváženiu orgánu dohľadu (diskrečná právomoc), v ktorom orgán dohľadu v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majúc na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správnych deliktov, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bol postih uložený v primeranej výške, v spodnej úrovni zákonom stanovenej sadzby, zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, charakteru a následkov protiprávneho konania.

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: D/0244/07/23

Dňa: 06.02.2024

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. d) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a podľa § 14 ods. 1 písm. c), § 15 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v 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: **Bau TU, s. r. o.**
sídlo: **Sabinovská 5069/77, 080 01 Prešov**
IČO: **52 615 693**
(ďalej len „účastník konania“)

pre porušenie povinnosti predávajúceho

- **podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“) v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, ku ktorému došlo tým, že predávajúci nevrátil spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od časti zmluvy (tj. odo dňa 07.08.2023) predmetom ktorého boli 4 ks výrobkov – *šaty zelené, tunika zelená, zelený prehoz, tunika smotana vypredaj* v hodnote 73,00 € všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku-objednávky v období od 27.07.2023 do 01.08.2023 prostredníctvom internetovej platformy**

FACEBOOK (livestreamu) vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov čo bolo,

zistené pri výkone kontroly zo dňa 24.10.2023 vykonanej inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, Prešov zameranej na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 556/23 za čo mu

u k l a d á

podľa § 15 ods. 2 písm. a) v spojení s odsekom 4 zákona č. 102/2014 Z. z. 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 – 02440723**.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 24.10.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj kontrolu začatú dňa 02.10.2023 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, Prešov na základe Výzvy na doručenie dokladov doručenej účastníkovi konania dňa 02.10.2023 a zameranú na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 556/23. Inšpekčný záznam z vyššie uvedenej kontroly Vám bol zaslaný do elektronickej schránky prostredníctvom portálu slovensko.sk dňa 26.10.2023 a doručený dňa 31.10.2023.

Z podkladu pre rozhodnutie (inšpekčného záznamu) je zrejmé, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti predávajúceho podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď účastník konania nevrátil spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. PO 556/23) najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od časti zmluvy (v tomto prípade odo dňa 07.08.2023) predmetom ktorého boli 4 kusy výrobkov- *šaty zelené, tunika zelená, zelený prehoz, tunika smotana vypredaj* v hodnote 73,00 € všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku-objednávky v období od 27.07.2023 do 01.08.2023 prostredníctvom internetovej platformy FACEBOOK (livestreamu) vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, kedy si spotrebiteľ zakúpil 7 druhov výrobkov- *košeľka príužky; šaty zelené; tunika zelená; komplet zelený; zelený prehoz; zelená košeľka; tunika smotana vypredaj* v celkovej hodnote objednávky 125,00 €. Platby boli spotrebiteľovi vrátené až dňa 28.08.2023 vo výške 46 € a dňa 04.09.2023 vo výške 27 €.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov 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 č. 102/2014 Z. z..

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 č. 102/2014 Z. z. 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.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 102/2014 Z. z., citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá účastník konania v plnom rozsahu.

Na základe vyššie uvedeného bolo voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom Spis.zn.: D/0244/07/23 zo dňa 08.01.2024, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 08.01.2024.

Účastníkovi konania bola poskytnutá možnosť, aby sa v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) vyjadril k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhol jeho doplnenie. Účastník konania svoje procesné právo nevyužil a do vydania rozhodnutia sa k oznámeniu o začatí správneho konania nevyjadril.

Dňa 03.10.2023 na základe písomnej výzvy orgánu dohľadu bolo zo strany kontrolovanej osoby doručené stanovisko k obsahu prešetrovaného podnetu č. PO 556/23 v ktorom okrem iného uviedol, že mal livestream, kde sa predával produkty, ktoré boli aj zľavnené aj v plnej sume. Na livestreame boli zákazníci oboznámení s tým, že výpredajový tovar sa vrátiť nebude dať, nakoľko sa veci predávali pod nákupnú cenu. Zákazníčky s tým problémom nemali až na túto jednu, ktorá aj napriek tomu, že bola oboznámená s podmienkami výpredajový tovar vrátila. Taktiež po prevzatí balíka, ktorý zákazníčka vrátila naspäť jej boli peniaze vrátené na účet aj za tovar, ktorý bol v plnej sume aj za tovar, ktorý bol vo výpredaji. Peniaze jej boli vrátené v ochrannnej lehote 14 dní od prevzatia balíka.

Zároveň účastník konania uvádza, že druhý balík, ktorý odišiel zákazníčke taktiež riadne odoslal, no zákazníčka zadala nesprávne údaje a balík sa vrátil späť. Účastník konania kontaktoval zákazníčku ohľadom správnych údajov, ktoré neposkytla a balík z toho dôvodu nemohol odoslať.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, ako vecne a miestne príslušný správny orgán preskúmal podklady rozhodnutia v celom rozsahu a dospel k záveru, že podkladom pre rozhodnutie bol náležite zistený skutkový stav.

Odstúpenie od zmluvy je ako právny inštitút konštruovaný ako jednostranný právny úkon, ktorý nevyžaduje súhlas druhej zmluvnej strany, i keď odstúpenie je samozrejme prípustné aj na základe vzájomnej dohody zmluvných strán.

Podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. *ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa a) prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru, b) uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo c) uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.*

Podľa § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. *spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.*

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

Podľa § 9 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. *pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.*

Predmetné ustanovenie umožňuje predávajúcemu podržať vrátenie platieb, ale len do momentu pokiaľ mu tovar nie je doručený, resp. kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru predávajúcemu. Uvedené však nemá vplyv na začatie plynutia lehoty na vrátenie platieb podľa ust. § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. z dôvodu, že § 9 ods. 5 cit. zákona ohraničuje posledný deň lehoty na vrátenie platieb, ktorá môže nastať aj po zákonom ustanovenej lehote na vrátenie platieb, teda po 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy.

Ustanovenia zákona č. 102/2014 Z. z. sú 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.

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.

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 pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, z čoho vyplýva, že 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. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či 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 zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“ vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja. 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 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. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona č. 102/2014 Z. z.

V zmysle § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. *sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 4 ods. 2, § 6 alebo § 9 ods. 1.*

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

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 15 ods. 5 citovaného zákona prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy. Rozhodujúcou skutočnosťou, ktorá bola zohľadnená pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie povinnosti predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi finančné prostriedky.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na skutočnosť, že pri kúpe výrobkov formou zásielkového predaja má spotrebiteľ zákonom garantované právo v ustanovených prípadoch odstúpiť od zmluvy, a to v lehote 14 dní. Toto právo je významným právom spotrebiteľa a je špecifikom práve v prípade zmlúv uzavieraných na diaľku. Odstúpením spotrebiteľa od zmluvy

sa zmluva od začiatku zrušuje a v nadväznosti na to je predávajúci povinný nielen prevziať tovar späť, ale i vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy, a to v zákonom stanovenej lehote najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté i na dĺžku trvania protiprávneho stavu, ktorý trval od 21.08.2023 (tj. posledný deň lehoty na vrátenie platieb) do 04.09.2023, kedy bola spotrebiteľovi vrátená posledná platba, počas ktorého bol spotrebiteľ ukrátený na svojom zákonom chránenom práve. Správny orgán považuje konanie, kedy spotrebiteľovi, po využití jeho zákonného práva na odstúpenie od zmluvy, nie sú v zákonom stanovenej lehote vrátené peňažné prostriedky na ktoré má právo za ohrozenie spoločenského záujmu.

Ďalej správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonnej lehoty na vrátenie 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.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že finančné prostriedky boli do vydania tohto rozhodnutia spotrebiteľovi vrátené.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna a v zníženej miere 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 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. 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.

S prihliadnutím na všetky skutočnosti, bola výška pokuty uložená v spodnej hranici sadzby.

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: **D/0249/07/23**

Dňa: **19.01.2024**

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. d) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a podľa § 14 ods. 1 písm. c), § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v 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: **ONLINE REALITY s.r.o.**
sídlo: **Hronského 1175, 093 01 Vranov nad Topľou**
IČO: **52 269 825**
(ďalej len „účastník konania“)

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 4 ods. 6 písm. a), b) v spojení s § 6 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.), v zmysle ktorého ak sa má na základe zmluvy o službách začať poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy alebo ak spotrebiteľ o poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy požiada, predávajúci je povinný poučiť spotrebiteľa o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy a vyžiadať od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený podľa písmena a) cit. zákona, pričom predávajúci je povinný bezodkladne po uzavretí zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho odovzdať spotrebiteľovi v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči potvrdenie

o výslovnom súhlase spotrebiteľa a vyhlásení podľa § 4 ods. 6 písm. b) alebo ods. 8 písm. b), ak boli poskytnuté, ktorej sa účastník konania dopustil tým, že ako predávajúci si uvedenú povinnosť nesplnil, nakoľko z predložených dokladov nepoučil (nepreukázal) spotrebiteľa o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby - *Inzercia, Sociálne siete (AKCIA - zľava 35%) a TOPovanie na vybraných portáloch v celkovej hodnote 99,00 €* zakúpenej prostredníctvom internetového portálu www.onlinereality.sk dňa 06.02.2023 pred uplynutím lehoty na odstúpenie od sprostredkovateľskej zmluvy uzatvorenej na diaľku stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy a taktiež nevyžiadal si od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený podľa písmena a) cit. zákona; zistené pri výkone kontroly začatej dňa 19.05.2022 zaslaním výzvy na doručenie dokladov č. 194/07/2023/PO149/23 účastníkovi konania a ukončenej dňa 08.11.2023 zaslaním inšpekčného záznamu do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, vykonanej inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, zameranú na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. 149/2023, za čo mu

u k l a d á

podľa § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. pokutu vo výške **400,00 €**, slovom **štyristo 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 – 02490723**.

O d ô v o d n e n i e :

Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. 149/2023 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti predávajúceho:

- **podľa § 4 ods. 6 písm. a), b) v spojení s § 6 ods. 2 písm. b)** zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého ak sa má na základe zmluvy o službách začať poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy alebo ak spotrebiteľ o poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy požiada, predávajúci je povinný poučiť spotrebiteľa o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy a vyžiadať od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený podľa písmena a) cit. zákona, pričom predávajúci je povinný bezodkladne po uzavretí zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho odovzdať spotrebiteľovi v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči potvrdenie o výslovnom súhlase spotrebiteľa a vyhlásení podľa § 4 ods. 6 písm. b) alebo ods. 8 písm. b), ak boli poskytnuté, keď predávajúci si uvedenú povinnosť nesplnil, nakoľko nepoučil spotrebiteľa o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby - *Inzercia, Sociálne siete (AKCIA - zľava 35%) a TOPovanie na vybraných portáloch v celkovej hodnote 99,00 €* zakúpenej prostredníctvom internetového portálu www.onlinereality.sk dňa 06.02.2023 pred uplynutím lehoty na odstúpenie od sprostredkovateľskej zmluvy uzatvorenej na diaľku stráca

po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy a taktiež nevyžiadal si od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený podľa písmena a) cit. zákona.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 102/2014 Z. z., citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle § 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 30.12.2023 oznámené mu listom zo dňa 14.12.2023, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk.

Podľa § 25a zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, *na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.*

Podľa § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o e-Governmente“), *orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicke podľa tohto zákona.*

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, *uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.*

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, *úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.*

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente, *elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, sa považuje za doručenú, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.*

Za zistené nedostatky bolo dňa 30.12.2023 za použitia fikcie začaté správne konanie o uložení pokuty.

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 nevyužil.

Nakoľko účastník konania nevyužil svoje procesné právo na vyjadrenie sa k dôvodu začatia správneho konania, podkladom pre vydanie meritórneho rozhodnutia vo veci samej je Inšpekčný záznam ako výsledok vykonanej kontroly a v ňom zaznamenané skutkové okolnosti.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za kontrolou zistené porušenie zákona účastník konania v plnej miere zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, to znamená osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoby konajúcej 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. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. *ak sa zmluva uzatvára prostredníctvom prostriedku diaľkovej komunikácie, ktorý poskytuje obmedzený čas alebo priestor na poskytnutie informácií, predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy prostredníctvom tohto prostriedku uviesť aspoň informácie podľa § 3 ods. 1 písm. a), b), e), h) a o) tak, aby mal spotrebiteľ primeranú možnosť si tieto informácie prečítať alebo vypočítať. Ďalšie informácie uvedené v § 3 ods. 1 poskytne predávajúci spotrebiteľovi spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie.*

Podľa § 4 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z. z. *ak sa má na základe zmluvy o službách začať poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy alebo ak spotrebiteľ o poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy požiada, predávajúci je povinný*

a) poučiť spotrebiteľa o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy, a

b) vyžiadať od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený podľa písmena a).

Podľa § 4 ods. 7 zákona č. 102/2014 Z. z. *v prípade zmluvy o službách uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho musí byť výslovný súhlas podľa odseku 6 zaznamenaný na trvanlivom nosiči.*

Podľa § 6 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. *predávajúci je povinný bezodkladne po uzavretí zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho odovzdať spotrebiteľovi v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči b) potvrdenie o výslovnom súhlase spotrebiteľa a vyhlásení podľa § 4 ods. 6 písm. b) alebo ods. 8 písm. b), ak boli poskytnuté.“*

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho 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 17.05.2023 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, zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v súvislosti s prešetrovaním podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. 149/2023.

Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že spotrebiteľ si dňa 06.02.2023 prostredníctvom internetového portálu www.onlinereality.sk objednal služby - *Inzercia, Sociálne siete (AKCIA - zľava 35%) a TOPovanie na vybraných portáloch v celkovej hodnote 99,00€*, čoho dôkazom je predložená fotokópia dokladu o kúpe – „Predfaktúra 20232468“ zo dňa 06.02.202, ktorá bola uhradená dňa 09.02.2023, čoho dôkazom je predložená fotokópia dokladu o zaplatení objednaných služieb – „Potvrdenie o platbe“ vydané spoločnosťou Fio banka, a.s.

Objednávka bola vytvorená na diaľku prostredníctvom inzertného formulára zverejneného na serveri <https://onlinereality.sk/pridat-interat?package=individual>, kde klient vypíše údaje a službu, ktorú si chce objednať.

V zmysle zmluvných podmienok pre využívanie služieb poskytovateľa zverejnených na inzertnom portáli <https://onlinereality.sk>, ktoré boli spotrebiteľovi zaslané prostredníctvom emailovej komunikácie dňa 09.02.2023 v rámci výzvy k platbe (viď printscreen emailu zo dňa 09.02.2023, 09:33 hod.) sa sprostredkovateľská zmluva uzatvára okamihom vloženia inzercie nehnuteľnosti na server prostredníctvom inzertného formulára spolu so záväznou objednávkou konkrétneho balíka služieb a potvrdením políčka „ODOSLAŤ“.

Z predložených dokladov zo strany pisateľa podnetu a účastníka konania (fotokópia dokladu o kúpe – „Predfaktúra 20232468“ zo dňa 06.02.2023) a zmluvných podmienok je zrejmé že sprostredkovateľská zmluva bola uzatvorená dňa 06.02.2023 vložením inzercie nehnuteľnosti na server prostredníctvom inzertného formulára spolu so záväznou objednávkou balíka služieb - individual a potvrdením políčka „ODOSLAŤ“.

Podľa zmluvných podmienok pre využívanie služieb poskytovateľa k zverejneniu inzerátu nehnuteľnosti dôjde až po overení pravdivosti údajov uvádzaných užívateľom v inzertnom formulári, a to on-line komunikáciou s užívateľom, telefonickou komunikáciou s užívateľom, prípadne obhliadkou nehnuteľnosti v prítomnosti užívateľa alebo osobou ním poverenou a táto zmluva je uzatvorená na dobu neurčitú.

Zmluvou uzavretou na diaľku sa podľa ust. § 2 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. rozumie zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.

Zmluvy uzatvorené na diaľku nie sú založené na náležitostiach zmluvy, ale na okolnostiach uzatvárania zmluvy a použitých prostriedkoch pri uzatváraní zmluvy (teda na spôsobe ich uzatvárania bez ohľadu na ich právnu formu).

Nakoľko sprostredkovateľská zmluva bola uzatvorená medzi účastníkom konania (kontrolovanou osobou) a pisateľom podnetu (spotrebiteľ) jedným z prostriedkov diaľkovej komunikácie – prostredníctvom webového sídla (www.onlinereality.sk) bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa v zmysle § 2 ods. 1 zákona 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“) **ide o zmluvu uzavretú na diaľku**.

Z predložených dokladov vyplýva, že poskytovanie služby začalo pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, teda dňa 09.02.2023 (lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie až dňa 20.02.2023).

V zmysle § 4 ods. 6 písmena a) a b) zákona č. 102/2014 Z. z. ak sa má na základe zmluvy o službách začať poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy alebo ak spotrebiteľ o poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy požiada,

predávajúci je povinný poučiť spotrebiteľa o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy a taktiež vyžiadať od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený podľa písmena a), pričom predávajúci je povinný bezodkladne po uzavretí zmluvy uzavreť mimo prevádzkových priestorov predávajúceho odovzdať spotrebiteľovi v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči potvrdenie o výslovnom súhlase spotrebiteľa a vyhlásení podľa § 4 ods. 6 písm. b) cit. zákona.

Z predložených dokladov je zrejmé, že predávajúci nepoučil spotrebiteľa (pisateľa podnetu) o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy a taktiež nevyžiadal od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený podľa písmena a) i neodovzdal spotrebiteľovi v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči potvrdenie o výslovnom súhlase spotrebiteľa. Uvedeným konaním došlo k porušeniu ustanovenia § 4 ods. 6 písm. a) a b) v spojení s ust. § 6 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z.

V zmysle cit. ust. zákona č. 102/2014 Z. z. sa ustanovuje ochrana spotrebiteľa v prípade zmluvy o službách, ak sa má na základe tejto zmluvy alebo na základe žiadosti spotrebiteľa začať poskytovanie služieb ešte pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy. V týchto prípadoch sa od predávajúceho vyžaduje, aby od spotrebiteľa získal výslovný súhlas so začatím takéhoto poskytovania, ako aj vyhlásenie spotrebiteľa o tom, že bol poučený o právnych následkoch udelenia výslovného súhlasu so začatím poskytovania, t. j. že po úplnom vykonaní služby stratí právo na odstúpenie od zmluvy. V prípade zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov je predávajúci bezodkladne po uzavretí zmluvy povinný odovzdať spotrebiteľovi vyhotovenie uzavretej zmluvy alebo písomné potvrdenie o uzavretí zmluvy a v prípade, že ide o poskytovanie služieb alebo elektronického obsahu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, aj potvrdenie o prijatí predchádzajúceho súhlasu spotrebiteľa a vyhlásení o tom, že spotrebiteľ bol poučený o následkoch udelenia tohto súhlasu, čo v tomto prípade účastník konania si nesplnil. V zmysle uvedeného teda nepostačuje, aby daný súhlas bol daný konkludentnou formou ale zákon požaduje na naplnenie cieľu daného ustanovenia zákona, aby takýto súhlas bol vyjadrený osobitne, písomnou formou (výslovne) po predchádzajúcom poučení, pričom v prípade ak takéto poučenie absentuje, na ktoré naň nadväzuje poskytnutý súhlas, ktorý ukracuje spotrebiteľa na jeho práve, poskytnutie samotného súhlasu bez poučenia by v tomto prípade nepostačovalo na splnenie si svojej zákonnej povinnosti zo strany účastníka konania.

Účastník konania teda neunesol dôkazné bremeno, keď žiadnym spôsobom nepreukázal svoje tvrdenie o tom, že informoval spotrebiteľa preukázateľným spôsobom o podmienkach odstúpenia od zmluvy, resp. o podmienkach straty práva na odstúpenie od zmluvy, pričom správny orgán dal dostatočný priestor účastníkovi konania na verifikáciu tvrdených skutočností. Z tohto dôvodu nebola preukázaná obrana účastníka konania ohľadom splnenia svojich zákonných informačných povinností a ako taká bola vyhodnotená ako právne irelevantná.

Uvedeným konaním zo strany účastníka konania došlo k porušeniu ustanovenia § 4 ods. 6 písm. a), b) zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Účastník konania skutkové zistenia žiadnym spôsobom nespochybnil.

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 č. 102/2014 Z. z. 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 pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky bez ohľadu na zavinenie (úmysel, neobstarlivosť) 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 pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov, 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 zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja. 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 pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov.

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 § 15 ods. 1 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 4 ods. 1, 5 až 8.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu a povinností, spôsob a následky porušenia zákazu a povinností vzhľadom na to, že účastník konania nepoučil spotrebiteľa o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy a taktiež nevyžiadal si od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený podľa písmena a) cit. zákona a neodovzdal o tom spotrebiteľovi potvrdenie v listinnej podobe bezodkladne po uzavretí zmluvy.

Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Z hľadiska charakteru protiprávneho konania správny orgán zohľadnil to, že konaním účastníka konania opísaným v tomto rozhodnutí dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom v zmluvnom vzťahu. Správny orgán ako orgán dohľadu má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať predovšetkým v prípadoch predávajúcim vopred pripravených zmlúv, resp. zmluvných podmienok, do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v rámci správnej úvahy prihliadol na to, že ak sa má na základe zmluvy o službách začať poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy alebo ak spotrebiteľ o poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy požiada, predávajúci je povinný poučiť spotrebiteľa o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy a vyžiadať od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený podľa písmena a) cit. zákona.

V týchto prípadoch sa poskytuje spotrebiteľovi zvýšená ochrana spotrebiteľa v prípade zmluvy o službách, ak sa má na základe tejto zmluvy alebo na základe žiadosti spotrebiteľa začať

poskytovanie služieb ešte pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy. V týchto prípadoch sa od predávajúceho vyžaduje, aby od spotrebiteľa získal výslovný súhlas so začatím takéhoto poskytovania, ako aj vyhlásenie spotrebiteľa o tom, že bol poučený o právnych následkoch udelenia výslovného súhlasu so začatím poskytovania, t. j. že po úplnom vykonaní služby stratí právo na odstúpenie od zmluvy. Ak by sa služby poskytovali v rozpore s uvedeným, predávajúci pri odstúpení od zmluvy nemôže od spotrebiteľa vyžadovať úhradu za poskytnuté plnenie, bez ohľadu na to, v akom rozsahu k poskytnutiu služieb došlo. Ak predávajúci splní svoju informačnú povinnosť počas 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie, lehota uplynie po 14 dňoch od dodatočného splnenia informačnej povinnosti. Štrnásťdňová lehota má spotrebiteľovi umožniť plne si uvedomiť svoje práva a povinnosti plynúce zo zmluvy a poskytnúť dostatok času na porozumenie, zváženie a overenie všetkých informácií. Neposkytnutie ustanovených predzmluvných informácií znamená také závažné porušenie povinnosti zo strany predávajúceho, že zakladá právo pre spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy v predĺženej 12-mesačnej lehote odo dňa uzatvorenia zmluvy.

Čo sa týka vyžiadania si súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty práva na odstúpenie od zmluvy v tomto prípade 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy je takýto súhlas nevyhnutnou náležitosťou uzatvorenia právneho vzťahu a ako aj poučenie o tej právnej skutočnosti, že spotrebiteľ po poskytnutí služby v tomto prípade – inzerovania nehnuteľnosti stráca jedno z najdôležitejších práv garantovaného cit. zákonom a to právo na odstúpenie od zmluvy a to ešte pred zákonnou lehotou na jeho využitie a z dôvodu ochrany spotrebiteľa sa stávajú neoddeliteľnou súčasťou pri alebo aj po uzatvorení zmluvy. Neposkytnutie všetkých potrebných náležitostí a povinností v zmysle intencií zákona č. 102/2014 Z. z. je spôsobilé uviesť každého spotrebiteľa do omylu a môže byť rozhodujúcou skutočnosťou voči spotrebiteľovi v čase konsenzuálneho procesu vyjadrenia vôle pri uzatváraní objednávky. Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných informačných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, a to, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z., nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 4 ods. 6 cit. zákona.

V zmysle § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. b) pokutu od 200 do 10 000 eur.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna a v zníženej miere 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.

Stanovenie pokút za správne delikty podlieha uváženiu orgánu dohľadu (diskrečná právomoc), v ktorom orgán dohľadu v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku postihu je v rámci

administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majúc na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citel'ná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správnych deliktov, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bol postih uložený v primeranej výške, v spodnej úrovni zákonom stanovenej sadzby, zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, charakteru a následkov protiprávneho konania.

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/0251/07/23

Dňa: 22.01.2024

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. d) 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: **Jin du s.r.o.**
sídlom: **Za potokom 1990/1, 080 06 Lubotice**
IČO: **47 187 671**

(ďalej len „účastník konania“)

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 13 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“)

- **písomné informácie podľa § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa uvádzať v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**, ku ktorému došlo tým, že účastník konania ponúkal spotrebiteľom na predaj 6 druhov textilných výrobkov (5 ks pánsky pulóver JINGPAI Art. No: JP- 9603# á 9,50 €/ks; 5 ks pánsky pulóver JINGPAI Art. No: FF-9608 á 11,00 €/ks; 4 ks pánske tričko REDWAY No. 3155 á 12,00 €/ks; 4 ks dámske rifľové nohavice AMOR LATEST model: Y033- 1# á 9,90 €/ks; 2 ks dámske rifľové nohavice „GALLOP Jeans“ á 14,50 €/ks; 4 ks pánska mikina JING PAI® Transcend Style No: JP-0295 á 14,50 €/ks) v celkovej hodnote 277,10 €, u ktorých písomná informácia o materiálovom zložení podľa osobitného predpisu Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením (ďalej len „Nariadenie“) nebola uvedená v kodifikovanej podobe štátneho jazyka čo bolo zistené,

pri výkone kontroly dňa 14.11.2023 v prevádzkarni: **Čínsky obchod- textil, obuv, Hlavná 65, 091 01 Stropkov** za čo mu,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 – **02510723**.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 14.11.2023 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: Čínsky obchod- textil, obuv, Hlavná 65, 091 01 Stropkov, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktorý účastník konania v plnom rozsahu zodpovedá.

Z obsahu inšpekčného záznamu je zrejmé, že účastník konania nezabezpečil dodržiavanie povinnosti predávajúceho podľa § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak sa informácie podľa § 12 zákona o ochrane spotrebiteľa poskytujú písomne, musia byť uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, keď vykonanou kontrolou bolo zistené, že v čase kontroly bolo zistených 6 druhov textilných výrobkov v ponuke a predaji v celkovej hodnote 277,10 €, u ktorých nebola uvedená písomná informácia o materiálovom zložení podľa osobitného predpisu Nariadenia v kodifikovanej podobe štátneho jazyka bola uvedená len v cudzom jazyku. S týmto nedostatkom sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzali nasledovné výrobky:

- 5 ks pánsky pulóver JINGPAI Art. No: JP- 9603#
á 9,50 €/ks
materiálové zloženie uvedené v písomnej podobe na textilnej etikete trvalo pripevnenej k výrobku (ďalej len „MZ“) bolo uvedené: 50% COTTON- COTONE, 50% POLIESTER-POLIESTERE
Nedostatok: MZ 50% COTTON-COTONE nie je uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka
- 5 ks pánsky pulóver JINGPAI Art. No: FF-9608
á 11,00 €/ks
MZ bolo uvedené: 50% COTTON- COTONE, 50% POLIESTER-POLIESTERE
Nedostatok: MZ 50% COTTON-COTONE nie je uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka
- 4 ks pánske tričko REDWAY No. 3155
á 12,00 €/ks;
MZ bolo uvedené: 95% Cotton, 5% Lycra
Nedostatok: MZ 95% Cotton nie je uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka
- 4 ks dámske rifľové nohavice AMOR LATEST model: Y033- 1#
á 9,90 €/ks
MZ bolo uvedené: 98% Cotton, 2% ELASTHAME
Nedostatok: MZ 98% Cotton nie je uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka

- 2 ks dámske rifľové nohavice „GALLOP Jeans“
á 14,50 €/ks
MZ bolo uvedené: 65% Cotton, 30% Polyester, 5% Elastan
Nedostatok: MZ 65% Cotton nie je uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka
- 4 ks pánska mikina JING PAI® Transcend Style No: JP-0295
á 14,50 €/ks
MZ bolo uvedené: 65% COTTON, 35% POLYESTER
Nedostatok: MZ 65% COTTON nie je uvedené v kodifikovanej podobe štátneho jazyka

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

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.

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.

Na základe vyššie uvedených skutočností bolo začatie správneho konania účastníkovi konania oznámené listom spis. zn.: P/0251/07/23 zo dňa 19.12.2023 (ďalej len „oznámenie o začatí správneho konania“) doručeným za použitia fikcie doručenia v zmysle ust. § 32 ods. 5 písm. b) zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o e-Governmente“) dňa 04.01.2024.

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 § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa ak sa informácie uvedené v § 10a až 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Možnosť súbežného používania iných označení, najmä grafických symbolov a piktogramov, ako aj iných jazykov, nie je týmto dotknutá. Fyzikálne a technické veličiny musia byť vyjadrené v zákonných meracích jednotkách.

Podľa § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci musí zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávania a skladovania výrobku, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou alebo informáciami podľa osobitných predpisov Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru alebo spotrebiteľa oznámiť alebo zdokumentovať údaje o výrobku, ak ho nemožno označiť.

Osobitným predpisom, právnym aktom Európskych spoločenstiev, ktorý ustanovuje povinnosť uvádzať materiálové, resp. vláknové zloženie textilných výrobkov, je *Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 z 27. septembra 2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES*.

Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že v čase kontroly dňa 14.11.2023 v prevádzkarni účastníka konania sa v ponuke na predaj nachádzalo 6 druhov výrobkov v celkovej hodnote 277,10 €, u ktorých boli uvedené písomné informácie o materiálovom zložení iba v cudzom jazyku, nie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

Zo znenia príslušných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli účastníkom konania porušené vyplýva, že účastník konania ako predávajúci, bol povinný zabezpečiť ku ním ponúkaným výrobkom predpísané údaje. Je jeho povinnosťou prijať s ohľadom na charakter a možnosti prevádzky potrebné opatrenia s cieľom zabezpečiť k výrobkom informácie o materiálovom zložení. Účastník konania porušil právo spotrebiteľov na informácie – v tomto prípade na informácie o materiálovom zložení textilných výrobkov v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Predávajúci musí spĺňať všetky podmienky podnikania, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov v priebehu celého výkonu podnikateľskej činnosti.

Účastník konania skutkové zistenia nespochybnil, naopak do inšpekčného záznamu uviedol, že *nedostatky dobrovoľne odstránime o čom vám podáme správu do stanoveného termínu, preto prijímam nápravné opatrenie*.

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 okamžite 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.

Absencia označenia materiálového zloženia výrobkov, či ich označenie v inej ako kodifikovanej podobe štátneho jazyka by mohla viesť k ohrozeniu zdravia spotrebiteľa pri alergii na niektoré materiály. Ďalšími rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli zohľadnené pri určovaní výšky pokuty bol charakter informácií, pri ktorých si účastník konania nesplnil svoju povinnosť, ako aj celková hodnota výrobkov s týmito nedostatkami. Pokiaľ spotrebiteľovi nie je zabezpečený údaj o materiálovom zložení výrobku, resp. jeho preklad, nie je naplnený cieľ

zákona o ochrane spotrebiteľa a nie je zabezpečené dosahovanie vysokej miery ochrany spotrebiteľa.

Zo znenia príslušných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli účastníkom konania porušené vyplýva, že účastník konania ako predávajúci, bol povinný zabezpečiť ku ním ponúkaným výrobkom predpísané údaje. Je jeho povinnosťou prijať s ohľadom na charakter a možnosti prevádzky potrebné opatrenia s cieľom zabezpečiť k výrobkom informácie materiálovom zložení textilných výrobkov v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že 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 nedodržanie 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, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. 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.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že k porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne k poruchovému následku, nakoľko k poškodeniu spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom.

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, 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 ustanovenia zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia boli 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 povinnosti 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.

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.

Absencia označenia materiálového zloženia výrobkov, či ich označenie v inej ako kodifikovanej podobe štátneho jazyka by mohla viesť k ohrozeniu zdravia spotrebiteľa pri alergii na niektoré materiály. Ďalšími rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli zohľadnené pri určovaní výšky pokuty bol charakter informácií, pri ktorých si účastník konania nesplnil svoju povinnosť, ako aj celková hodnota výrobkov s týmito nedostatkami. Pokiaľ spotrebiteľovi nie je zabezpečený údaj o materiálovom zložení výrobku, resp. jeho preklad, nie je naplnený cieľ zákona o ochrane spotrebiteľa a nie je zabezpečené dosahovanie vysokej miery ochrany spotrebiteľa čo sa muselo odzrkadliť aj v celkovej výške pokuty.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn toho to konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté. Orgán dozoru prihliadol pri ukladaní výšky pokuty aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných

právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

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

Správny orgán pri určovaní pokuty prihliadol aj na skutočnosť, že nedostatok bol kontrolou zistený až pri 6 druhoch výrobkov, čo sa muselo odzrkadliť aj na výške pokuty.

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 stále 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.

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

Číslo: P/0260/07/23

Dňa: 06.02.2024

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. d) 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: **DUVALO, s.r.o.**
sídlo: **Herlianska 1084, 093 01 Vranov nad Topľou**
IČO: **36 493 791**
(ďalej len „účastník konania“)

pre porušenie povinnosti predávajúceho

- **podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) v zmysle ktorého je povinný vybaviť reklamáciu ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ku ktorému došlo tým, keď účastník konania nevybavil reklamáciu výrobku - gitara HAMER MONFR- OWBNK MONACO W/GB uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy dňa 13.12.2022 (výrobok zakúpený dňa 05.01.2022) najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, tj. do 13.01.2023, čo bolo**

zistené pri výkone kontroly dňa 08.11.2023 vykonanej inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj v prevádzkarni: Hudobniny DUVALO, Herlianska 1084, 093 01 Vranov nad Topľou, za čo mu

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 – 02600723**.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 08.11.2023 vykonali inšpektori inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj (ďalej len „inšpektori SOI“) kontrolu účastníka konania v prevádzkarni: Hudobniny DUVALO, Herlianska 1084, 093 01 Vranov nad Topľou zameranú na prešetrenie podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 466/23.

Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že spotrebiteľ si prostredníctvom internetového obchodu www.hudobniny.net (ktorého je účastník konania prevádzkovateľom) objednal/zakúpil dňa 05.01.2022 výrobok- gitaru *HAMER MONFR-OWBNK MONACO W/GB* v predajnej cene 199,00 eur. Dňa 29.11.2023 spotrebiteľ v e-mailovej komunikácii oznámil účastníkovi konania vadu na výrobku- prasklina, účastník konania spotrebiteľa vyzval k zaslaniu výrobku na reklamáciu. Dňa 13.12.2023 si účastník konania prevzal výrobok na reklamáciu. Účastník konania vybavil predmetnú reklamáciu zaevidovanú pod číslom RVT.Z22133 až dňa 20.02.2023 tj. po 30 dňovej lehote.

Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 466/23 bolo tak zistené, že účastník konania svojim konaním nezabezpečil dodržiavanie povinností 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 výrobku- gitaru *HAMER MONFR-OWBNK MONACO W/GB* uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy. 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, 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 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/0260/07/23 zo dňa 09.01.2024

úspešným doručením do jeho elektronickej schránky prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 09.01.2024.

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 P/0260/07/23 doručenom správnomu orgánu dňa 09.01.2024 doplnil skutočnosti k prípadu, keď uviedol, že *zákazníka opakovane kontaktoval, uznal ich pochybenie v zmysle nedodržania zákonnej 30-dňovej lehoty a snažil sa mu ponúknuť riešenia vo forme výraznej zľavy alebo vrátenia plnej nákupnej ceny za reklamovaný produkt, nakoľko účastníkovi konania skutočne záleží aby podnet vyriešili k spokojnosti zákazníka. Bohužiaľ spotrebiteľ ponúkané riešenia odmieta.*

Dňa 09.11.2023 zaslal účastník konania vyjadrenie, v ktorom uvádza, že na základe kontroly spotrebiteľského podnetu č. PO 466/23 kontaktoval zákazníka a ponúkol mu možnosť dohody riešenia reklamácie, a to v prvom rade výraznú zľavu z reklamovaného produktu a v prípade, že mu zľava nevyhovuje, vrátenie plnej sumy za reklamovaný tovar. Spotrebiteľ sa vyjadril, že potrebuje čas na premyslenie a vyjadrí sa cca do 1 týždňa. Nakoľko kontrolovaná osoba mala záujem vybaviť reklamáciu k spokojnosti zákazníka, žiadala správny orgán o zhovievavosť pri čakaní na informácie ohľadom končeného rozhodnutia spotrebiteľa.

Listom doručeným dňa 10.11.2023 účastník konania preposlal správnomu orgánu komunikáciu so zákazníkom ohľadom urovnania reklamácie a uvádza, že snažil sa nájsť riešenie, aby bol spotrebiteľ spokojný. Zároveň uvádza, že komunikácia so spotrebiteľom je ťažká a požaduje vyrovnanie, ktoré nie je možné realizovať, nakoľko výrobok už nie je možné u dodávateľa objednať a taktiež uvedenie reklamovanej gitary do stavu nového kusu aj s krabicou je nerealizovateľné.

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.

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. 1) 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 výrobku - gitary *HAMER MONFR-OWBNK MONACO W/GB* nevybavil v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote.

Spotrebiteľ si preukázateľným spôsobom uplatnil reklamáciu výrobku- gitary *HAMER MONFR-OWBNK MONACO W/GB* v predajnej cene 199,00 eur počas prvých 12 mesiacov od kúpy dňa 13.12.2022. 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 13.01.2023. 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 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.

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.

V rámci vykonanej kontroly ani do dňa vydania tohto rozhodnutia účastník konania nepredložil správne orgánu žiaden dôkaz, ktorým by relevantným spôsobom preukázal, že reklamáciu so začiatkom plynutia dňa 13.12.2022 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 okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie, takto však účastník konania nepostupoval a predmetnú reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote.

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 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 správne 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.

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 nedodrhaním 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.

Pri určení výšky pokuty správny orgán zároveň prihliadol na značnú snahu predávajúceho vyriešiť reklamáciu spotrebiteľa k jeho spokojnosti poskytnutím výraznej zľavy, alebo vrátením plnej nákupnej ceny za reklamovaný produkt.

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.