

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom
v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Číslo: **P/0026/03/2023**

Dňa **20.06.2023**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1 a ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona číslo 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

u k l a d á

účastníkovi konania **Deluxe Car s.r.o.**

sídlo **Považská 1980/4, 915 01 Nové Mesto nad Váhom**

IČO **50 766 554**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj dňa 04.04.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 171/2023 v prevádzkarni Ručná auto umyváreň DELUXE CAR, Ľudmily Podjavorinskej 4, Nové Mesto nad Váhom, a to:

- pre porušenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, nakoľko na objednanú službu (umytie auta) účtovanú v celkovej hodnote 35,00 EUR nebol (predávajúcim D. T.) vydaný žiadny doklad o poskytnutí služby a ani náhradný doklad o zaplatení, čím bol porušený **§ 16 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**;

podľa § 24 ods. 1 zákona číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

p o k u t u

vo výške **500- EUR** slovom **pät'sto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 04.04.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len „inšpektori SOI“) prešetrenie spotrebiteľského podania č. 171/2023 v prevádzkarni Ručná auto umyváreň DELUXE CAR, Ľudmily Podjavorinskej 4, Nové Mesto nad Váhom. Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkarne

je účastník konania, t. j. spoločnosť Deluxe Car s.r.o. so sídlom Považská 1980/4, 915 01 Nové Mesto nad Váhom.

Spotrebiteľ vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod č. 171/2023, uviedol, že v auto umyvárni Deluxe car v Novom Meste nad Váhom si dal vyčistiť auto – služba exteriér + interiér, pričom nedostal doklad o kúpe (doklad o poskytnutí služby) a podľa spotrebiteľa zaplatená cena nebola rovnaká ako je uvedená na cenníku, keď spotrebiteľ uviedol, že platil o 1,70 EUR viac.

Z dôvodu overenia dodržiavania zásad poctivosti predaja a vydávania dokladu o kúpe, vykonali inšpektori SOI vystupujúci v postavení spotrebiteľa počas kontroly dňa 04.04.2023 jeden kontrolný nákup účtovaný v celkovej hodnote 35,00 EUR, a to:

- 1x služba „KOMPLET klasik“ á 35,00 EUR

Inšpektori SOI zistili, že na kontrolný nákup na poskytnutú službu - „umývací program“ umytie exteriéru a interiéru vozidla „KOMPLET KLASIK“ účtovaný v celkovej hodnote 35,00 EUR, nebol vydaný doklad o poskytnutí služby a ani náhradný doklad o zaplatení.

Obsluhujúci a účtujúci konateľ účastníka konania D. T. prijal platbu v hodnote 50,00 EUR a správne vydal výdavok v hodnote 15,00 EUR, avšak doklad o poskytnutí služby nevydal v žiadnej forme.

Inšpektori SOI správnosť účtovania prekontrolovali v nadväznosti na cenník, ktorý bol spotrebiteľovi k dispozícii (nachádzal sa pri vstupných dverách do prevádzkarne), a ktorý obsahoval názvy jednotlivých služieb a cenu za jednotlivé služby, pričom zistili, že účtovaná cena bola v súlade so zverejneným cenníkom.

V zmysle § 16 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 je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené: a) obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby, b) adresa prevádzkarne, c) dátum predaja, d) názov a množstvo výrobku alebo druh služby, e) cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, čím porušil § 16 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 č. 250/2007 Z. z.“).

Konateľ účastníka konania D. T., ktorý bol prítomný pri kontrole, vo svojej vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.04.2023 uviedol nasledovné: „Pri kontrole som bol prítomný. So záznamom súhlasím. Umytie auta som vykonal ja a prevzal som za to platbu 35,00€ na ktoré som nevydal blok, ponáhľal som sa a mrzí ma to.“

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí

správneho konania zo dňa 05.05.2023. Dňa 21.05.2023 (01:19:57 hod.) obdržal Inšpektorát SOI k zasielanej elektronickej správe informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty.

Podľa § 25 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) ak nemožno doručiť písomnosť právnickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej sídla uvedenú v obchodnom registri alebo v inom registri a jej iná adresa nie je správnomu orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručenie dňom vrátenia nedoručenej zásielky správnomu orgánu, a to aj vtedy, ak ten, kto je oprávnený konať za právnickú osobu, sa o tom nedozvie.

Podľa § 25a Správneho poriadku sa na doručenie do elektronickej schránky vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o e-Governmente“) sa elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, považuje za doručenie, ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci a ak sa doručuje do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

Správny orgán zaslal predmetnú elektronickú správu obsahujúcu oznámenie o začatí správneho konania prostredníctvom úradného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania s uvedením jemu známej adresy. Správny orgán obdržal dňa 21.05.2023 (01:19:57 hod.) informáciu o uplynutí úložnej lehoty správy zasielanej do vlastných rúk s fikciou doručenia. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona o e-Governmente sa považuje táto úradná elektronická správa za doručenie.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Pokiaľ ide o vyjadrenie konateľa účastníka konania vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.04.2023, v ktorom uviedol, že doklad o poskytnutí služby nevydal, pretože sa ponáhlal, pričom uvedená skutočnosť ho mrzí, správny orgán uvádza, že uvedené skutočnosti nie je možné pre ich výlučne subjektívny charakter zohľadniť ako dôvody, ktoré by zbavovali účastníka konania jeho objektívnej zodpovednosti za kontrolou zistené porušenie zákonom stanovenej povinnosti alebo znižovali závažnosť zisteného porušenia. Účastník konania ako predávajúci, ktorý spotrebiteľovi ponúka a predáva výrobky alebo poskytuje služby, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky alebo predaja výrobkov alebo poskytovania služieb, a to po celý čas vykonávania svojej podnikateľskej činnosti. Doklad o kúpe výrobkov alebo o poskytnutí služby je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi bezodkladne po prijatí platby za zakúpený tovar alebo poskytnutú službu. V čase kontroly bolo spoľahlivo a presne zistené, že predávajúci nevydal inšpektorom SOI vystupujúcim v postavení spotrebiteľov na poskytnutú službu žiadny doklad o kúpe.

Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Správny orgán neskúma úmysel v konaní účastníka konania, ale zisťuje protiprávny stav. Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase

kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi, bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností pri ponuke a predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb tak, ako ich určuje zákon a osobitné predpisy.

V zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností.

Správny orgán zohľadnil, že nevydaním dokladu o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby bolo porušené právo spotrebiteľa na kontrolu správnosti účtovania a na uplatnenie prípadnej reklamácie, nakoľko tento doklad je dôkazom o uzavretí kúpnej zmluvy.

Správny orgán vzal ďalej do úvahy, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť sa v časti zameranej na nevydanie dokladu o kúpe potvrdila.

Pri určení výšky pokuty správny orgán vzal do úvahy, že nevydaním dokladu o poskytnutí služby spotrebiteľovi došlo zo strany účastníka konania k porušeniu práv spotrebiteľa taxatívne vymedzených v ustanovení § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., a to práva na informácie a práva na uplatnenie prípadnej reklamácie.

K povinnostiam predávajúceho patrí povinnosť predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby. Túto povinnosť, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 04.04.2023 v prevádzkarni Ručná auto umývačeň DELUXE CAR, Ľudmily Podjavorinskej 4, Nové Mesto nad Váhom, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom. Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Pokuta, ktorú môže správny orgán uložiť v zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. až do výšky 66 400 EUR za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa, bola uložená na základe správnej úvahy v zákonnej hranici sadzby, ktorú považuje správny orgán za primeranú vzhľadom k rozsahu protiprávnej činnosti. Pri ukladaní pokuty správny orgán prihliadol na všetky zákonom požadované kritériá; skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z., nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.; špecifiká konkrétneho prípadu (prešetrenie spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť sa čiastočne potvrdila); ako aj na proporcionalitu uloženej pokuty voči maximálnej možnej pokute, ktorú môže správny orgán za porušenie povinností v zmysle vyššie citovaného ustanovenia zákona uložiť. Správny orgán pri rozhodovaní o výške pokuty zohľadnil nevydanie dokladu o poskytnutej službe ako závažnejší nedostatok, nakoľko doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby je dokument preukazujúci existenciu kúpneho vzťahu. Nakoľko v prípade účastníka konania išlo o prvé porušenie predmetného zákona počas 12 mesiacov, zohľadnil

správny orgán túto skutočnosť pri určení výšky pokuty v prospech účastníka konania. Správny orgán uložil pokutu blízko spodnej hranici zákonnej sadzby a má zato, že pokuta uložená v tejto výške je, predovšetkým vzhľadom na závažnosť zisteného nedostatku, adekvátne.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia za zistené protiprávne konania správny orgán pri určovaní výšky postihu zohľadnil tiež skutočnosť, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené povinnosti pri predaji výrobkov, resp. poskytovaní služieb, za ktorých dodržiavanie zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu povinnosti došlo.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. 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 považuje uloženú pokutu v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov a síce s ustanovením § 3 ods. 5, 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.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom
v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Číslo: P/0041/03/2023

Dňa 30.06.2023

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1 a ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona číslo 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

u k l a d á

účastníkovi konania **FOKUS očná optika a. s.**

sídlo **821 04 Bratislava - mestská časť Ružinov, Galvaniho 15/A**

IČO **47 807 709**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 22.03.2023 v prevádzkarni FOKUS očná optika, Gen. Svobodu 1, OZC Južanka, 911 08 Trenčín pri prešetrovaní spotrebiteľského podania č. 126/2023, zameraného na reklamáciu okuliarových šošoviek „293761 NIKON 1,6 PBlue UV SCC+UV“. Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkarne a predávajúcim, ktorý zodpovedá za vybavenie reklamácie výrobku, ktorý je predmetom spotrebiteľského podania č. 126/2023 je spoločnosť FOKUS očná optika a. s. so sídlom 821 04 Bratislava - mestská časť Ružinov, Galvaniho 15/A (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom, nakoľko reklamácia vady výrobku - okuliarové šošovky „293761 NIKON 1,6 PBlue UV SCC+UV“ zakúpeného dňa 10.01.2023, uplatnená spotrebiteľom L. P. dňa 11.01.2023 (na základe reklamačného lístku č. 3 zo dňa 11.01.2023 a predloženej evidencie reklamácií zo strany účastníka konania) osobne v prevádzkarni FOKUS očná optika, Gen. Svobodu 1, OZC Južanka, 911 08 Trenčín s popisom vady: „šošovky majú AR (antireflex) do zelena a nie do modra“, nebola vybavená v zákonnej lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, keď bola spotrebiteľovi L. P. zaslaná prvá výzva na prevzatie plnenia až dňa 13.02.2023, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4 zákona číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov;**

podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

p o k u t u

vo výške **300- EUR** slovom **tristo eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.03.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) v prevádzkarni FOKUS očná optika, Gen. Svobodu 1, OZC Južanka, 911 08 Trenčín kontrolu zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 126/2023 týkajúceho sa reklamácie okuliarových šošoviek „293761 NIKON 1,6 PBlue UV SCC+UV“. Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkarne a predávajúcim, ktorý zodpovedá za vybavenie reklamácie výrobku, ktorý je predmetom spotrebiteľského podania č. 126/2023 je účastník konania, t. j. spoločnosť FOKUS očná optika a. s. so sídlom 821 04 Bratislava - mestská časť Ružinov, Galvaniho 15/A.

Spotrebiteľ L. P. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 126/2023, uviedol, že dňa 30.12.2022 si objednal v Optike Fokus dioptrické okuliare, pričom požadoval, aby bol odraz šošovky tej istej farby ako mal spotrebiteľ na svojich aktuálnych dioptrických okuliaroch. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že dňa 10.01.2023 okuliare prevzal a následne zistil, že šošovky nemajú požadovanú farbu. Na základe tejto skutočnosti spotrebiteľ dňa 11.01.2023 v prevádzkarni spísal reklamáciu, pričom ďalej spotrebiteľ uviedol, že dňa 13.02.2023 bol informovaný SMS správou, že jeho reklamácia je vybavená a má si prísť pre tovar. Spotrebiteľ ďalej v tejto súvislosti uviedol, že nesúhlasil s vyjadrením, nakoľko sa predávajúci vyjadril k ochranným filtrom a ich funkciám, avšak nie k farebnej odlišnosti odrazu, ktorá bola zadaná pri objednávke a preto spotrebiteľ spísal dňa 15.02.2023 v prevádzkarni nesúhlas s vyjadrením. Následne bol spotrebiteľ kontaktovaný prostredníctvom SMS správy, že reklamácia je vybavená a po následnej telefonicknej komunikácii s predávajúcim bolo spotrebiteľovi oznámené, že reklamácia bola zamietnutá a spotrebiteľ si má prevziať tovar.

Spotrebiteľ L. P. k svojmu podaniu zaslal nasledovné kópie dokladov:

- doklad s názvom „ZÁKAZKOVÝ LIST“; číslo zákazky 017221042; typ šošovky „NIKON 1,6 PBlue UV SCC+UV“; dátum prijmu 30.12.2022; dátum prevzatia 10.01.2023
- doklad o kúpe; pokladničný blok č. 328 zo dňa 30.12.2022; vydaný účastníkom konania na položky: „1ks Vianočný darčekový poukaz Nikon 100“; „25% Vianočná poukážka Nikon“; v celkovej hodnote 75,00 EUR
- doklad o kúpe; pokladničný blok č. 329 zo dňa 30.12.2022; vydaný účastníkom konania na položku: „Príjem zálohy“; v celkovej hodnote 60,32 EUR
- doklad o kúpe; pokladničný blok č. 68 zo dňa 10.01.2023; vydaný účastníkom konania na položky: 1 ks „OR OKULA“ v hodnote 60,32 EUR; 1 ks „Nikon 1.6 PBlueUV SCC+UV-sklad“ v hodnote 78,00 EUR; 1x Zľava -41,34 EUR; 1 ks „Nikon 1.6 PBlueUV SCC+UV-sklad“ v hodnote 78,00 EUR; 1x Zľava -41,34 EUR; „odpočítanie zálohy“ -60,32 EUR; Vianočná poukážka NIKON 100 (100 EUR); celkom k úhrade 0,00 EUR
- doklad s názvom „REKLAMAČNÝ LÍSTOK 3“ zo dňa 11.01.2023; prevádzka: „17 TN“; ako spotrebiteľ uvedený podávateľ podania č. 126/2023– spotrebiteľ L. P.; druh tovaru: „293761 NIKON 1,6 PBlue UV SCC+UV“; zakúpený dňa

10.01.2023; č. pokl. bločku 68; popis reklamovanej vady: „Šošovky majú antireflex do zelena a nie do modra“; vyjadrenie predávajúceho: „Tovar zaslaný na odborné posúdenie. Reklamačné konanie bude v zákonom stanovenej lehote 30 dní.“; konečné doriešenie reklamácie: „Nesúhlasí s vyjadrením odraz šošovky je zelený a nie modrý ako som požadovala pri objednávke“; „-R – vybavená okuliare prevzaté + vyjadrenie“; dátum 15.02.2023 a 20.02.2023

- textová (SMS) správa zo dňa 10.01.2023, v zmysle ktorej účastník konania informoval spotrebiteľa o tom, že okuliare sú hotové a je možné ich vyzdvihnúť; textové (SMS) správy zo dňa 13.02.2023 a 17.02.2023, v zmysle ktorých bol spotrebiteľ informovaný, že jeho reklamácia je vybavená
- doklad s názvom „Vyjádření pro zákazníka“ zo dňa 09.02.2023 v českom jazyku; vypracovaný hospodárskym subjektom Omega Optix, s.r.o., 250 01 Brandys nad Labem, Pražská 1012, Česká republika; výsledok testovania: Technologická vada nebola preukázaná, šošovky boli premerané a súhlasia s danou objednávkou
- fotografia reklamovaných šošoviek spolu so šošovkami, ktoré už mal spotrebiteľ zakúpené.

Inšpektori SOI za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 126/2023 vykonali dňa 22.03.2023 kontrolu v prevádzkarni FOKUS očná optika, Gen. Svobodu 1, OZC Južanka, 911 08 Trenčín.

Prítomný zamestnanec účastníka konania v čase kontroly dňa 22.03.2023 predložil inšpektorom SOI nasledovné doklady týkajúce sa spotrebiteľského podania č. 126/2023:

- doklad s názvom „REKLAMAČNÝ LÍSTOK 3“ zo dňa 11.01.2023 (totožný s dokladom, ktorý zaslal spotrebiteľ L. P. k svojmu podaniu)
- doklad s názvom „REKLAMAČNÝ FORMULÁR“ zo dňa 12.01.2023 zaslaný zo strany účastníka konania hospodárskemu subjektu Omega Optix, s.r.o., 250 01 Brandys nad Labem, Pražská 1012, Česká republika; typ šošovky „NIKON 1,6 PBlue UV SCC+UV“; dôvod reklamácie: „Šošovky majú AR do zelena a nie do modra, ako má na starých šošovkách. Chce to používať na PC“
- doklad s názvom „Vyjádření pro zákazníka“ zo dňa 09.02.2023 v českom jazyku; vypracovaný hospodárskym subjektom Omega Optix, s.r.o., 250 01 Brandys nad Labem, Pražská 1012, Česká republika (totožný s dokladom, ktorý zaslal spotrebiteľ L. P. k svojmu podaniu)
- dokument s názvom „VEC: Výzva na prevzatie reklamovaného tovaru s odôvodnením“ zo dňa 17.02.2023, v ktorom účastník konania vyzval spotrebiteľa L. P. na prevzatie reklamovaného tovaru (písomná výzva na prevzatie plnenia)
- katalóg NIKON – produktové a technické informácie; na strane 16 katalógu sú uvedené informácie o šošovkách Pure Blue UV absorbujúce modré svetlo.
- evidencia reklamácií účastníka konania, v zmysle ktorej bola reklamácia spotrebiteľa L. P. zaevidovaná pod číslom 3; dátum prijatia 11.01.2023; spôsob vybavenia: „R-VYBAVENÁ+VYJADRENIE“; dátum vybavenia 20.02.2023.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 126/2023 inšpektori SOI v čase kontroly dňa 22.03.2023 zistili, že reklamácia vady výrobku - okuliarové šošovky „293761 NIKON 1,6 PBlue UV SCC+UV“ zakúpeného dňa 10.01.2023, uplatnená spotrebiteľom L. P. dňa 11.01.2023 (na základe reklamačného lístku č. 3 zo dňa 11.01.2023 a predloženej evidencie reklamácií zo strany účastníka konania) osobne v prevádzkarni FOKUS očná optika, Gen. Svobodu 1, OZC Južanka, 911 08 Trenčín s popisom vady: „šošovky majú AR (antireflex) do

zelena a nie do modra“, nebola vybavená v zákonnej lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, keď bola spotrebiteľovi L. P. zaslaná prvá výzva na prevzatie plnenia až dňa 13.02.2023 prostredníctvom textovej SMS správy.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, 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.

V zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov sa za vybavenie reklamácie považuje ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmena výrobku, vrátenie kúpnej ceny výrobku, vyplatenie primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Uvedeným konaním účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“ alebo „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Zamestnanec účastníka konania, ktorý bol prítomný pri kontrole, vo svojej vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.03.2023 uviedol nasledovné: „Pri kontrole som bola prítomná so záznamom súhlasím a uvádzam, že nakoľko sme zákazníka neskoro vyzvali na prevzatie reklamácie, bude vrátená plná cena za okuliare po ich predložení na predajni. O konečnom doriešení budeme informovať SOI.“

Účastník konania zaslal dňa 22.03.2023 prostredníctvom e-mailovej správy vyjadrenie, v ktorom uviedol, že v prílohe e-mailovej správy posielal list, ktorý bezodkladne zaslal spotrebiteľovi L. P. vo veci reklamácie č. 03/2023 v prevádzke účastníka konania v Trenčíne, Generála Svobodu 1, OZC Južanka. Podľa účastníka konania bude spotrebiteľovi vrátená uhradená suma v plnej výške.

Prílohu e-mailovej správy účastníka konania zo dňa 22.03.2023 tvorili nasledovné doklady:

- list s názvom „VEC: Výzva na vrátenie reklamovaného tovaru“ zo dňa 22.03.2023, ktorý účastník konania adresoval spotrebiteľovi L. P., a v ktorom účastník konania uviedol, že musí konštatovať, že došlo k pochybeniu zo strany účastníka konania vo veci nedodržania zákonom stanovenej lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie a z tohto dôvodu účastník

konania požiadal spotrebiteľ a o vrátenie reklamovanej veci spolu s dokladmi o kúpe, pričom následne bude spotrebiteľovi vrátená zaplatená cena v plnej výške, teda 135,32 EUR; účastník konania sa na záver spotrebiteľovi ospravedlnil

- doklad s názvom „Protokol o prevzatí – reklamácia č. 03/2023“, ktorý bol účastníkom konania predpripravený na vyplnenie v prípade vrátenia reklamovaného tovaru zo strany spotrebiteľa L. P.
- podací listok z Pošty s číslom RF483123638SK zo dňa 22.03.2023; ako odosielateľ uvedený účastník konania a ako adresát spotrebiteľ L. P.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 15.06.2023, ktoré účastník konania prevzal dňa 16.06.2023.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom. Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

Pokiaľ ide vyjadrenie účastníka konania, ktoré bolo zaslané Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) prostredníctvom e-mailovej správy dňa 22.03.2023, a v ktorom účastník konania uviedol, že spotrebiteľovi bude vrátená uhradená suma v plnej výške, správny orgán uvádza, že pozitívne hodnotí, že účastník konania z dôvodu nevybavenia reklamácie do 30 dní spotrebiteľovi vráti finančné prostriedky, avšak je potrebné poznamenať, že účastník konania konal vo veci v prospech spotrebiteľa až po intervencii zo strany Inšpektorátu SOI, teda až po výkone predmetnej kontroly zo dňa 22.03.2023. Správny orgán v tejto súvislosti na záver uvádza, že ani samotný účastník konania v zmysle svojho vyjadrenia, ktoré zaslal spotrebiteľovi L. P. dňa 22.03.2023 prostredníctvom pošty (list s názvom „VEC: Výzva na vrátenie reklamovaného tovaru“) nepopiera, že z jeho strany nebola dodržaná zákonom stanovená 30 dňová lehota na vybavenie reklamácie.

Správny orgán pri ukladaní sankcie vzal do úvahy v prospech účastníka konania aj tú skutočnosť, že zákonom stanovená 30 dňová lehota na vybavenie reklamácie bola účastníkom konania prekročená len mierne, keď bola zo strany spotrebiteľa reklamácia uplatnená dňa 11.01.2023 a výzva na prevzatie plnenia bola následne spotrebiteľovi zo strany účastníka konania zaslaná dňa 13.02.2023.

Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Správny orgán neskúma úmysel v konaní účastníka konania, ale zisťuje protiprávny stav.

K porušeniu ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., ktoré bolo zistené prešetrovaním spotrebiteľského podania č. 126/2023, si dovoľuje správny orgán uviesť, že predmetné ustanovenie má kogentný charakter, a preto sa od neho nemožno odchýliť. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal na to, že následkom porušenia povinnosti vybaviť

reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom v zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, bol spotrebiteľ vystavený do stavu právnej neistoty napriek tomu, že zákon č. 250/2007 Z. z. stanovuje pre vybavenie reklamácie presne určenú lehotu. Spotrebiteľ sa svojich práv domáhal prostredníctvom orgánu kontroly, kde sa následným prešetrením podnetu spotrebiteľa a vykonanou kontrolou dňa 22.03.2023 zo strany inšpektorov SOI potvrdila jeho opodstatnenosť. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote.

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností pri ponuke a predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb tak, ako ich určuje zákon a osobitné predpisy.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Správny orgán vzal do úvahy, že predávajúci porušil povinnosť vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Pod vybavením reklamácie sa v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. 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, a to v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nedodrzaním tejto povinnosti účastník konania zúžil rozsah práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konania po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona.

Správny orgán tiež zohľadnil, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

K povinnostiam predávajúceho patrí povinnosť vybaviť reklamáciu výrobku alebo služby najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Táto povinnosť, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 22.03.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 126/2023 v prevádzkarni účastníka konania, bola vzhľadom k vyššie uvedenému, zo strany účastníka konania preukázateľne porušená.

Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že pokiaľ ide o prešetrenie podnetu č. 126/2023 je účastník konania zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie sankcionovaný za to, že nebol dodržaný procesný postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo nesplnenie zákonných povinností určených predávajúcemu s ohľadom na mieru ich spoločenskej nebezpečnosti a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol predovšetkým na rozsah zistených nedostatkov; na špecifiká konkrétneho prípadu (prešetrenie spotrebiteľského podania) a proporcionalitu uložennej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť. S ohľadom na rozsah zistených nedostatkov pristúpil správny orgán k uloženiu pokuty blízko spodnej hranice zákonom ustanovenej sadzby, pričom túto pokutu považuje za adekvátnu. Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán v prospech účastníka konania do úvahy, že zo strany účastníka konania išlo o prvé porušenie predmetného zákona.

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.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom. Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 22.03.2023 a tiež vyjadrením účastníka konania zo dňa 22.03.2023, a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov a síce s ustanovením § 3 ods. 5, 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, na základe správnej úvahy, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. 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 považuje uloženú pokutu v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú, a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom
v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Číslo: P/D/0042/03/2023

Dňa 29.06.2023

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1 a ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, podľa § 24 ods.1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

u k l a d á

účastníkovi konania **Jozef Vrtiel – PELETSERVIS**

miesto podnikania **972 13 Nitrianske Pravno, Prievadzská 60/66**

IČO **48 161 781**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) dňa 22.03.2023 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) pri kontrole zameranej na prešetrovanie spotrebiteľského podania č. 628/2022 týkajúceho sa zakúpenia kotla na pelety „Biopel Mini V9P 21kW“ prostredníctvom hospodárskeho subjektu Jozef Vrtiel – PELETSERVIS s miestom podnikania 972 13 Nitrianske Pravno, Prievadzská 60/66 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- pre porušenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo poskytnutí služby, nakoľko na tovar - kotol na pelety „Biopel Mini V9P 21kW“, ktorý spotrebiteľ M. S. zakúpil od účastníka konania na základe zmluvy uzavretej na diaľku, a ktorý bol spotrebiteľovi M. S. dodaný dňa 30.09.2022, bol od účastníka konania spotrebiteľovi M. S. vydaný doklad o kúpe vo forme faktúry, prípadne iného náhradného dokladu o zaplatení až dňa 05.12.2022 (faktúra č. 065/2022 s dátumom vystavenia 05.12.2022, na sumu 4 823,00 EUR), a to až na základe opakovanej žiadosti zo strany spotrebiteľa M. S., čím došlo k porušeniu **§ 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady číslo 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov**;
- pre porušenie povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odseku 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, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, nakoľko účastník konania spotrebiteľa M. S., ktorý od účastníka konania zakúpil tovar - kotol na pelety „Biopel Mini V9P 21kW“ na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedku diaľkovej komunikácie, a to na základe telefónneho hovoru a textových (SMS) správ, žiadnym spôsobom neinformoval pred uzavretím zmluvy na diaľku o práve spotrebiteľa odstúpiť od

zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. h) 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;

podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

p o k u t u

vo výške **500- EUR** slovom **päťsto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.03.2023 vykonali inšpektori SOI v sídle Inšpektorátu SOI kontrolu zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 628/2022 týkajúceho sa zakúpenia kotla na pelety „Biopel Mini V9P 21kW“ prostredníctvom účastníka konania, t. j. hospodárskeho subjektu Jozef Vrtiel – PELETSERVIS s miestom podnikania 972 13 Nitrianske Pravno, Prievidzská 60/66.

Spotrebiteľ M. S. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 628/2022, uviedol, že dňa 02.05.2022 došlo medzi ním a predávajúcim Jozef Vrtiel - PELETSERVIS k zmluve uzatvorenej na diaľku prostredníctvom telefonической komunikácie, ktorej predmetom bol tovar-kotol na pelety v bežnej ponuke dostupnej na internete, ale aj na stránke predávajúceho www.peletservis.sk. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že sa nejednalo o produkt vyrobený podľa špeciálnych požiadaviek, resp. na zákazku, pričom dňa 05.05.2022 spotrebiteľ predávajúcemu poslal na ním uvedený účet sumu 4 627,00 EUR. Podľa spotrebiteľa dňa 22.09.2022 predávajúci kontaktoval spotrebiteľa ohľadom doplatku 196,00 EUR, nakoľko kotol bol vo výrobe a došlo k navýšeniu cien, spotrebiteľ ďalej v tejto súvislosti uviedol, že uvedenú sumu ešte v ten deň previedol na účet predávajúceho. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že dňa 30.09.2022 mu bol kotol doručený spolu s dodacím listom, avšak bez faktúry a bez formulára na odstúpenie od zmluvy. Spotrebiteľ tiež uviedol, že v decembri sa dozvedel, že sú opäť spustené dotácie na kotle, načo kontaktoval predávajúceho s otázkou, kedy mu vystaví faktúru na kotol, avšak podľa spotrebiteľa predávajúci faktúru odmietol vystaviť. Podľa spotrebiteľa predávajúci následne súhlasil s tým, že spotrebiteľovi ako odškodné pošle sumu 700 EUR a príde zapojiť kotol, pričom žiadal číslo účtu, ktoré mu spotrebiteľ poskytol. Ďalej spotrebiteľ uviedol, že dňa 05.12.2022 ho predávajúci kontaktoval a oznámil mu, že mu žiadnu finančnú čiastku nepošle a vystaví mu len faktúru. Následne dňa 06.12.2022 spotrebiteľ zaslal odstúpenie od zmluvy, na ktoré mu prišla od predávajúceho odpoveď dňa 21.12.2022.

Spotrebiteľ M. S. k svojmu podaniu zaslal nasledovné kópie dokladov:

- dodací list č. V2002208238 zo dňa 30.09.2022; číslo objednávky J1802202875; ako dodávateľ uvedený hospodársky subjekt Ptáček – veľkoobchod, a.s., Vajnorská 140, Bratislava; číslo zákazky: SZK180220144 OPOP Jojo Vrtiel; dátum vystavenia a dátum dodávky: 29.09.2022; k faktúre číslo: F2002203755; ako odberateľ uvedený hospodársky subjekt Daniel Kalinay; ako príjemca uvedený spotrebiteľ M. S.; tovar: „80021 Kotol na tuhé palivá s autom. podávačom OPOP – BIOPEL MI NI SET 21, 220/V9 21 kW, peletky 6-8mm – 1ks“
- faktúra č. 065/2022 zo dňa 05.12.2022 vystavená účastníkom konania; ako odberateľ uvedený spotrebiteľ M. S.; dátum dodania a splatnosti 22.09.2022; popis

- položky: „Biopel Mini V9P 21kW+ext.Nasypka 220kg+2Mpodavač – 1ks“; platba 05.05.2022; katalógové číslo cenník 80021
- dva platobné príkazy na úhradu zo dňa 05.05.2022 a 22.09.2022 odoslané spotrebiteľom M. S. s popisom k platbám „Vrtiel“
 - dokument s názvom „Odstúpenie od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku“ zo dňa 06.12.2022 spísaný spotrebiteľom M. S.; v zmysle ktorého spotrebiteľ oznámil účastníkovi konania, že odstúpuje od zmluvy na zakúpený tovar „kotel na tuhé palivá s automatickým podávačom OPOP – BIOPEL MINI SET 21, 220/V9 21 kW, peletky 6-8mm“ a žiada od účastníka konania vrátenie finančných prostriedkov (3 strany)
 - dokument s názvom: „Vyjadrenie k odstúpeniu od kúpnej zmluvy“ zo dňa 19.12.2022; spísaný právnym zástupcom účastníka konania; adresovaný spotrebiteľovi M. S.; v zmysle ktorého účastník konania nesúhlasil so zaslaným odstúpením od zmluvy spotrebiteľa M. S. a žiadal spotrebiteľa o poskytnutie súčinnosti pri vykonaní diela (2 strany); prílohu predmetného dokumentu tvoril doklad s názvom „SPLNOMOCENSTVO“ zo dňa 15.12.2022
 - textová (SMS) komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľom M. S., v zmysle ktorej dňa 05.05.2022 najprv účastník konania informoval spotrebiteľa, že došlo k objednaniu kotla, pričom následne dôjde k dohode ohľadom dodania na adresu spotrebiteľa; spotrebiteľ v ten istý deň žiadal účastníka konania o presnú sumu k úhrade a taktiež o číslo účtu účastníka konania; v následnej komunikácii spotrebiteľ žiadal účastníka konania o odstúpenie od zmluvy, pričom uviedol, že nebol od účastníka konania poučený o práve a možnostiach odstúpenia od zmluvy, načo účastník konania reagoval, že nakoľko je tovar namontovaný, nie je odstúpenie od zmluvy možné, pričom pokiaľ chcel spotrebiteľ tovar vrátiť, mal tak podľa účastníka konania uskutočniť v deň dodania tovaru
 - textová (SMS) komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľom M. S. zo dňa 05.12.2022, v zmysle ktorej účastník konania informoval spotrebiteľa, že mu zaslal na e-mailovú adresu faktúru, na čo spotrebiteľ reagoval s tvrdením, že pec chcel vrátiť už v septembri, keď účastník konania žiadal doplatok, avšak nemohol tak urobiť, nakoľko účastník konania mal uviesť, že bez faktúry to nie je možné, pričom tým, že účastník konania faktúru vystavil oneskorene znemožnil spotrebiteľovi vrátenie tovaru; na čo účastník konania reagoval, že tvrdenie spotrebiteľa je nepravdivé a doplatok 196,00 EUR bol zo strany spotrebiteľa dobrovoľne zaplatený z dôvodu zmeny cenníka.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 628/2022 vykonali inšpektori SOI dňa 22.03.2023 v sídle Inšpektorátu SOI kontrolu v prítomnosti účastníka konania.

Účastník konania predložil inšpektorom SOI v čase kontroly dňa 22.03.2023 nasledovné doklady týkajúce sa spotrebiteľského podania č. 628/2022:

- výpis z účtu účastníka konania, bezhotovostný vklad v hodnote 196,00 EUR od spotrebiteľa M. S. s dátumom splatnosti 22.09.2022 a bezhotovostný vklad v hodnote 4 627,00 EUR od spotrebiteľa M. S. s dátumom splatnosti 05.05.2022
- textová (SMS) komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľom M. S., v zmysle ktorej dňa 05.05.2022 najprv účastník konania informoval spotrebiteľa, že došlo k objednaniu kotla, pričom následne dôjde k dohode ohľadom dodania na adresu spotrebiteľa; spotrebiteľ v ten istý deň žiadal účastníka konania o presnú sumu k úhrade a taktiež o číslo účtu účastníka konania; následne dňa 22.09.2022 spotrebiteľ informoval účastníka konania, že poslal účastníkovi konania na účet 196,00 EUR, pričom v reakcii účastník

konania ešte požiadal spotrebiteľa o presnú adresu; účastník konania dňa 05.12.2022 informoval spotrebiteľa, že mu zaslal na e-mailovú adresu faktúru, na čo spotrebiteľ reagoval s tvrdením, že pec chcel vrátiť už v septembri, keď účastník konania žiadal doplatok, avšak nemohol tak urobiť, nakoľko účastník konania mal uviesť, že bez faktúry to nie je možné, pričom tým, že účastník konania faktúru vystavil oneskorene znemožnil spotrebiteľovi vrátenie tovaru, na čo účastník konania reagoval, že tvrdenie spotrebiteľa je nepravdivé a doplatok 196,00 EUR bol zo strany spotrebiteľa dobrovoľne zaplatený z dôvodu zmeny cenníka; v následnej komunikácii spotrebiteľ žiadal účastníka konania o odstúpenie od zmluvy, pričom uviedol, že nebol od účastníka konania poučený o práve a možnostiach odstúpenia od zmluvy, načo účastník konania reagoval, že nakoľko je tovar namontovaný, nie je odstúpenie od zmluvy možné, pričom pokiaľ chcel spotrebiteľ tovar vrátiť, mal tak podľa účastníka konania uskutočniť v deň dodania tovaru

- e-mailová komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľom M. S., v zmysle ktorej účastník konania dňa 02.05.2022 zaslal spotrebiteľovi návod na použitie k výrobkom „OPOP Peletové kotle BIOPEL MINI, BIOPEL MINI PLUS CA a BIOPEL MINI TOWER“; následne dňa 02.12.2022 spotrebiteľ zaslal účastníkovi konania fotodokumentáciu montáže kotla.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 628/2022 inšpektori SOI v čase kontroly dňa 22.03.2023 zistili, že na tovar - kotol na pelety „Biopel Mini V9P 21kW“, ktorý spotrebiteľ M. S. zakúpil od účastníka konania na základe zmluvy uzavretej na diaľku, a ktorý bol spotrebiteľovi M. S. dodaný dňa 30.09.2022, bol od účastníka konania spotrebiteľovi M. S. vydaný doklad o kúpe vo forme faktúry, prípadne iného náhradného dokladu o zaplatení až dňa 05.12.2022 (faktúra č. 065/2022 s dátumom vystavenia 05.12.2022, na sumu 4 823,00 EUR), a to až na základe opakovanej žiadosti zo strany spotrebiteľa M. S.

V zmysle § 16 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 je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené: a) obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby, b) adresa prevádzkarne, c) dátum predaja, d) názov a množstvo výrobku alebo druh služby, e) cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku bezodkladne po prijatí platby za zakúpený tovar, pričom spotrebiteľovi doklad o kúpe (faktúra č. 065/2022) vydal až dňa 05.12.2022, a to až po žiadosti spotrebiteľa, čím porušil § 16 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 č. 250/2007 Z. z.“).

Inšpektori SOI ďalej pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 628/2022 v čase kontroly dňa 22.03.2023 zistili, že účastník konania spotrebiteľa M. S., ktorý od účastníka konania zakúpil tovar - kotol na pelety „Biopel Mini V9P 21kW“ na základe zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom prostriedku diaľkovej komunikácie, a to na základe telefónneho hovoru a textových (SMS) správ, žiadnym spôsobom neinformoval pred uzavretím zmluvy na diaľku o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. h) 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 je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa uzatvára zmluva na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy.

V zmysle § 3 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov sa spotrebiteľovi musia poskytnúť informácie podľa odseku 1 v prípade zmluvy uzavretej na diaľku spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie; ak sa tieto informácie poskytujú na trvanlivom nosiči, musia byť pre spotrebiteľa čitateľné.

V zmysle § 3 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov dôkazné bremeno splnenia požiadaviek uvedených v odsekoch 1 a 5 znáša predávajúci.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť predávajúceho pred uzatvorením zmluvy na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy. Tým porušil § 3 ods. 1 písm. h) 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 aj ako „zákon č. 102/2014 Z. z.“).

Fyzická osoba - podnikateľ p. Jozef Vrtiel, ktorý bol prítomný pri kontrole, vo svojej vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.03.2023 uviedol nasledovné: „Záznam preberám ako je popisovaný. Odstúpenie od zmluvy nebolo možné z dôvodu pretože kotol bol už namontovaný a natlakovaný v kotolni. Bol som ochotný zákazníkovi umožniť odstúpiť od zmluvy v tom prípade, ak by kotol nebol použitý-namontovaný v kotolni, čo už bol, o čom svedčí aj predložená fotodokumentácia od zákazníka zaslaná zákazníkom 2.12.2022 na môj mail.“

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 15.06.2023, ktoré bolo doručované listinne a doručené účastníkovi konania dňa 19.06.2023.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Účastník konania zaslal dňa 20.06.2023 prostredníctvom e-mailovej správy svoje vyjadrenie k dôvodom konania. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že spotrebiteľ M. S., ktorému bol tovar dodaný dňa 30.09.2022, bol oboznámený, že v deň sprevádzkovania

kotla mu účastník konania vystaví všetky náležitosti, ktoré bude treba, ako je faktúru za tovar a záručný protokol kotla, ktorý je zároveň aj dokladom o záruke kotla. Ďalej účastník konania uviedol, že o podmienkach dodania a vrátenia tovaru bol spotrebiteľ telefonicky informovaný, čo však nemôže preukázať vzhľadom na telefonickú komunikáciu. Podľa účastníka konania záručná doba (24 mesiacov) začína platiť až od podpísania protokolu s pečiatkou účastníka konania, ktorý zodpovedá za záruku po celú záručnú dobu, avšak účastník konania uviedol, že tieto dokumenty nemohol vystaviť, pretože sa so spotrebiteľom nestretol a nebolo mu to umožnené. Ďalej účastník konania uviedol, že nakoľko sa situácia razantne zmenila zo strany spotrebiteľa M. S. z iných dôvodov ako bolo dohodnuté v telefonických rozhovoroch a v SMS správach, účastník konania žiadosti spotrebiteľa na vystavenie faktúry za tovar, ktorý od účastníka konania zakúpil, ihneď bez akýchkoľvek námietok vyhovel a faktúru za daný tovar vystavil a ešte toho dňa ju zaslal na e-mailovú adresu spotrebiteľa. Ďalej účastník konania uviedol, že vie, že tieto porušenia ho nezbavujú zodpovednosti za neznalosť zákona, avšak vôbec netušil, že faktúra a podmienky na vrátenie tovaru musia byť odoslané zákazníkovi v deň doručenia tovaru, pričom si myslel, že ide o povinnosť len pri predaji cez e-shop, resp. internetový predaj, ktorý však účastník konania nemá. Ďalej účastník konania uviedol, že za celú dobu jeho živnosti od roku 2015 nemal nikdy úmysel akéhokoľvek zákazníka/spotrebiteľa zavádzať ani uvádzať do omylu, prípadne štát krátiť o DPH. Podľa účastníka konania celá komunikácia medzi ním a spotrebiteľom M. S., ktorú poskytol správnomu orgánu je úplný výpis predložený na šetrenie a nie čiastočný a vytrhnutý z kontextu, z čoho podľa účastníka konania vyplýva, že z jeho strany nikdy nechcel oklamať alebo zavádzať spotrebiteľa a vždy s ním ochotne komunikoval. Preto účastník konania žiada, aby bol správny orgán zhovievavý pri ukladaní sankcie v tejto veci a bral do úvahy aj tieto aspekty, pričom podľa účastníka konania nie vždy musí mať zákazník pravdu, a to čo predkladá úradom nemusí byť vždy úplné a pravdivé. Účastník konania ďalej uviedol, že so spotrebiteľom sa mimosúdne finančne vyrovnal a ďalšia sankcia už by bola pre účastníka konania veľkou záťažou. Na záver účastník konania uviedol, že momentálne robí všetky kroky s právnou zástupkyňou na vypracovaní podmienok odstúpenia a vrátenia tovaru zákazníkom vo forme PDF, ktoré bude spotrebiteľom posielat' v budúcnosti, aby sa už viac nedostal do takej náročnej situácie.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 20.06.2023, v ktorej uviedol, že spotrebiteľ M. S., ktorému bol tovar dodaný dňa 30.09.2022 bol oboznámený, že v deň sprevádzkovania kotla mu účastník konania vystaví všetky náležitosti, ktoré bude treba, ako je faktúru za tovar a záručný protokol kotla, ktorý je zároveň aj dokladom o záruke kotla a časť vyjadrenia účastníka konania, v ktorej uviedol, že tieto dokumenty nemohol vystaviť, pretože sa so spotrebiteľom nestretol a nebolo mu to umožnené, správny orgán uvádza, že ide len o tvrdenie účastníka konania, ktoré však správnomu orgánu nepreukázal. Z predloženej textovej (SMS) komunikácie pritom jasne vyplýva, že účastník konania spotrebiteľovi vydal doklad o kúpe – faktúru dňa 05.12.2022, teda až po takmer 3 mesiacoch od dodania tovaru spotrebiteľovi, pričom spotrebiteľ sa účastníka konania v predmetnej komunikácii dopytoval, prečo nedošlo k vystaveniu faktúry skôr (napr. textová správa zo dňa 05.12.2022 v znení: *„Prečo ste mi teda faktúru vystavili od mája až dnes? Ja sa ohľadom týchto vecí budem informovať u kompetentných...“*).

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 20.06.2023, v ktorej uviedol, že o podmienkach dodania a vrátenia tovaru bol spotrebiteľ telefonicky informovaný, čo však účastník konania nemôže preukázať vzhľadom na telefonickú komunikáciu, správny orgán uvádza, že účastník konania ako predávajúci v zmysle § 3 ods. 8 zákona č. 102/2014 Z. z.

(v znení: *Dôkazné bremeno splnenia požiadaviek uvedených v odsekoch 1 a 5 znáša predávajúci.*) nesie dôkazné bremeno v súvislosti so splnením povinnosti poskytnúť spotrebiteľovi tzv. predzmluvné informácie, vrátane informácie v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) tohto zákona. Účastník konania sa však vo svojom vyjadrení obmedzil len na všeobecné tvrdenie o splnení povinnosti, keď uviedol, že spotrebiteľovi boli potrebné informácie poskytnuté ústne počas telefonической komunikácie. Vychádzajúc z predložených kópií písomností a vyjadrení, účastník konania žiadnym spôsobom nepreukázal, že poskytol spotrebiteľovi ešte v čase pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku informácie v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z., pričom v zmysle svojho vyjadrenia ani samotný účastník konania nespochybňuje, že danú skutočnosť nevie správnomu orgánu preukázať.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 20.06.2023, v ktorej uviedol, že vie, že tieto porušenia ho nezbavujú zodpovednosti za neznalosť zákona, avšak vôbec netušil, že faktúra a podmienky na vrátenie tovaru musia byť odoslané zákazníkovi v deň doručenia tovaru, pričom si myslel, že ide o povinnosť len pri predaji cez eshop, resp. internetový predaj, ktorý však účastník konania nemá, správny orgán uvádza, že kontrolou bolo spoľahlivým spôsobom zistené, že účastník konania so spotrebiteľom uzavrel zmluvu na diaľku prostredníctvom prostriedku diaľkovej komunikácie, a to na základe telefónneho hovoru a textových (SMS) správ. V zmysle § 2 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. sa zmluvou uzavretou na diaľku 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. Správny orgán tak v tejto súvislosti uvádza, že povinnosti vyplývajúce pre predávajúceho v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. platia aj pri uzavretí zmluvy na diaľku využitím telefónu, teda nielen prostredníctvom webového sídla, tak ako sa domnieval účastník konania.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 20.06.2023, v ktorej uviedol, že poskytol správnomu orgánu na šetrenie úplný výpis komunikácie so spotrebiteľom a nie čiastočný a vytrhnutý z kontextu, z čoho podľa účastníka konania vyplýva, že z jeho strany nikdy nechcel oklamať alebo zavádzať spotrebiteľa a vždy s ním ochotne komunikoval, správny orgán uvádza, že žiadnym spôsobom nespochybňuje, že účastník konania bol pri kontrole súčinný, avšak uvedená skutočnosť nemá vplyv na nedostatky zistené počas kontroly.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 20.06.2023, v ktorej uviedol, aby bol správny orgán zhovievavý pri ukladaní sankcie, pričom podľa účastníka konania nie vždy musí mať zákazník pravdu, a to čo predkladá úradom nemusí byť vždy úplne a pravdivé, správny orgán uvádza, že Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej aj ako „SOI“) ako orgán dozoru vykonáva kontrolnú činnosť, pričom využíva aj podnety spotrebiteľov. SOI však pri kontrole vychádza z vlastných zistení, pričom v žiadnom prípade si pri kontrole vykonávanej na základe podnetu spotrebiteľa neosvojuje tvrdenia spotrebiteľa a pri kontrole na základe spotrebiteľského podnetu sa zameriava na plnenie zákonných povinností kontrolovaného subjektu nielen v rozsahu obmedzenom výlučne na podnet, ale v rozsahu svojich zákonných kompetencií vykonáva kontrolu smerujúcu k ochrane práv spotrebiteľov vo všeobecnosti. V prípade špecifikovanom v tomto rozhodnutí bolo nesplnenie povinností zo strany účastníka konania ako predávajúceho jednoznačne preukázané.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 20.06.2023, v ktorej uviedol, že momentálne robí všetky kroky s právnou zástupkyňou na vypracovaní podmienok odstúpenia a vrátenia tovaru zákaznikom vo forme PDF, ktoré bude spotrebiteľom posilať v budúcnosti, správny orgán uvádza, že odstránenie nedostatkov je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z § 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, nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Pre

posúdenie splnenia povinností predávajúceho je rozhodujúci skutkový stav, ktorý bol zistený v čase kontroly, a to dňa 22.03.2023.

Konaním účastníka konania bol porušený zákon č. 250/2007 Z. z. a zákon č. 102/2014 Z. z., pričom porušenie povinnosti predávajúceho podľa týchto zákonov sa poníma ako správny delikt. K naplneniu jeho skutkovej podstaty stačí zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa chránených týmito zákonmi. Poškodenie práv spotrebiteľa v rozsahu priamo úmernom uloženej sankcii teda nie je obligatórnym znakom skutkovej podstaty tohto druhu správneho deliktu.

Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Správny orgán neskúma úmysel v konaní účastníka konania, ale zisťuje protiprávny stav. Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi, bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností pri ponuke a predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb tak, ako ich určuje zákon a osobitné predpisy.

Správny orgán tiež zohľadnil, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania č. 628/2022, ktorého opodstatnenosť sa potvrdila.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

K povinnostiam predávajúceho patrí povinnosť vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku a zabezpečiť spotrebiteľovi informácie v zmysle § 3 ods. 1 písm. h). Tieto povinnosti, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 22.03.2023 na Inšpektoráte SOI, účastník konania ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Správny orgán zohľadnil, že nevydaním dokladu o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby bolo porušené právo spotrebiteľa na kontrolu správnosti účtovania a na uplatnenie prípadnej reklamácie, nakoľko tento doklad je dôkazom o uzavretí kúpnej zmluvy. Doklad o kúpe výrobkov alebo o poskytnutí služby je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi bezodkladne po prijatí platby za zakúpený tovar alebo poskytnutú službu, v prípade predaja tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku, mohol byť doklad o kúpe rovnako tak doručený spoločne s predmetným tovarom.

Správny orgán rovnako tak zohľadnil pri určovaní výšky pokuty skutočnosť, že kupujúci má právo na pravdivé a úplné poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z., ktorý poskytuje ochranu spotrebiteľom pri kúpe tovaru alebo služieb prostredníctvom zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. Nakoľko v danom prípade ide o zásielkový predaj, spotrebiteľ nemá možnosť (okrem prevzatia tovaru pri voľbe osobného odberu) obhliadnutia a vyskúšania si výrobku ako

v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda pred uzavretím zmluvy na diaľku. Kontrolou vykonanou inšpektormi SOI bolo zistené, že v procese rozhodovania sa spotrebiteľ o pristúpení ku kúpe nebola spotrebiteľovi poskytnutá základná informácia o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, ktorá je nevyhnutná pre zváženie uzatvorenia zmluvy na diaľku.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo nesplnenie zákonného zákazu určeného predávajúcemu s ohľadom na mieru jeho spoločenskej nebezpečnosti a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. a zákonom č. 102/2014 Z. z. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol predovšetkým na rozsah zistených nedostatkov; na špecifiká konkrétneho prípadu (prešetrenie spotrebiteľského podania) a proporionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť. Správny orgán pristúpil k uloženiu pokuty blízko spodnej hranice zákonom ustanovenej sadzby, pričom túto pokutu považuje za adekvátnu.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom. Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 22.03.2023, vyjadrením účastníka konania zo dňa 20.06.2023 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

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.

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; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Nakoľko v prípade účastníka konania išlo o prvé porušenie predmetného zákona počas 12 mesiacov, zohľadnil správny orgán túto skutočnosť pri určení výšky pokuty v prospech účastníka konania.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Správny orgán uvádza že v predmetnej veci ide o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov (napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR č. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok Najvyššieho súdu č. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pre oblasť správneho trestania, ustanovenie upravujúce konkurenciu správnych deliktov obsahuje zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorý v ustanovení § 12 ods.

2 upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatel'a prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutelný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené teda bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. 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 považuje uloženú pokutu v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov a síce s ustanovením § 3 ods. 5, 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.