

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

Číslo: P/0150/03/2023

Dňa 25.03.2024

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. d) 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 § 20 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 v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

u k l a d á

účastníkovi konania **RUNY s. r. o.**
sídlo: **Trenčín 911 01, J. Kráľa 1083/9**
IČO: **54 268 664**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené inšpektormi SOI dňa 02.11.2023 v prevádzkarni: Čínsky obchod RUNY, s.r.o., Nábřežná 11, 971 01 Prievidza, a to:

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho vydat' spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobkov**, nakoľko na kontrolný nákup vykonaný inšpektormi SOI, do ktorého boli zakúpené výrobky: *1ks Sklenený kahanec s náplňou „Item No: 804291, 1ks Sklenený kahanec s náplňou „Item No: 804529“ a 1 ks Sklenený kahanec s náplňou „Item No: 804437“*, účtovaný v celkovej hodnote 13,00 EUR nebol vydaný doklad o kúpe výrobkov ani náhradný doklad o zaplatení, čím došlo k porušeniu **§ 16 ods. 1 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 **500,00 eur** slovom **päťsto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 02.11.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, Trenčín 911 01 (ďalej len: „inšpektori SOI“ alebo „inšpektorát SOI“) kontrolu v prevádzkarni: Čínsky obchod RUNY, s.r.o., Nábřežná 11, 971 01 Prievidza (ďalej len: „prevádzkareň“). Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkarne je spoločnosť **RUNY s. r. o., sídlo: J. Kráľa 1083/9, Trenčín 911 01, IČO: 54 268 664** (ďalej aj ako: „účastník konania“). Kontrola bola zameraná na dodržiavanie povinností pri ochrane spotrebiteľa podľa platnej právnej úpravy: zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o

zмене zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako zákon č. 250/2007 Z. z.), zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 281/2023 Z. z. o všeobecnej bezpečnosti výrobkov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Inšpektori SOI počas kontroly dňa 02.11.2023 vykonali v postavení spotrebiteľov kontrolný nákup tovaru v celkovej hodnote 13,00 eur (slovom: trinásť eur), pričom do kontrolného nákupu inšpektori SOI zahrnuli ponúkané výrobky na predaj, a to *1 ks Sklenený kahanec s náplňou „Item No: 804291“* v hodnote 4,50 eur, *1 ks Sklenený kahanec s náplňou „Item No: 804529“* v hodnote 3,99 eur a *1 ks Sklenený kahanec s náplňou „Item No: 804437“* v hodnote 4,50 eur. Kontrolný nákup bol zaplatený 2x 10 eurou bankovkou a inšpektorom SOI bola správne vydaná 1x 5 eurová bankovka a 1x 2 eurová minca. Na účtované výrobky v celkovej hodnote 13,00 EUR nebol inšpektorom SOI vydaný doklad o kúpe výrobkov v žiadnej forme. Týmto konaním došlo k **porušeniu § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.**

Z platnej právnej úpravy vzťahujúcej sa k predmetu kontroly vyplýva nasledovné:

V zmysle § 5 ods. 7 písm. i) 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 je inšpektor pri kontrole oprávnený vykonávať kontrolné nákupy, a to i nepriamo a pod utajenou identitou.

Podľa § 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) predávajúci je 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.*

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 02.11.2023, ktorého kópiu v predmetnej prevádzkarni prevzal prítomný konateľ účastníka konania Ch. L., ktorý bol prítomný pri kontrole.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 01.03.2024, ktoré účastník konania prevzal toho istého dňa.

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 § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení nehorších predpisov (ďalej len: „zákon o e-Governmente“) orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona, pričom túto povinnosť nemá, ak ide o úkony v konaní o právach, právom chránených záujmoch alebo povinnostiach osôb,

a) o ktorých osobitný predpis výslovne ustanovuje, že ich orgán verejnej moci vykonáva výlučne v listinnej podobe,

b) ktoré osobitný predpis ukladá alebo umožňuje vykonať ústne, konkludentným prejavom vôle alebo predložením veci, ktorá nemá listinnú podobu alebo elektronicкую podobu, alebo

c) ktoré spočívajú vo výkone činnosti, akou je ústne pojednávanie, miestne zisťovanie, výkon kontroly alebo dohľadu priamo u kontrolovaného subjektu alebo dohliadaného subjektu, obhliadka, nazeranie do spisov, predvedenie a iné obdobné úkony, ktoré sa vykonávajú mimo úradnej budovy, v ktorej sídli orgán verejnej moci.

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

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente elektronicкая úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje za doručení, ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci, a ak sa doručuje do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník správneho konania toto svoje procesné právo nevyužil a k dôvodu začatia správneho konania, uvedenému v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

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. Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, počas celej doby vykonávania svojej podnikateľskej činnosti. 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.

Zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje objektívnu zodpovednosť predávajúceho za nedostatky zistené v čase kontroly a existenciu subjektívnych okolností nezohľadňuje. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa. Zákon č. 250/2007 Z. z. ukladá povinnosti priamo predávajúcemu, ktorý za zistené nedostatky objektívne zodpovedá. Správny orgán nepreukazuje úmysel v konaní. Doklad o kúpe výrobku je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi bezodkladne po prijatí platby za zakúpený tovar. V čase kontroly bolo spoľahlivo a presne zistené, že konateľ účastníka konania nevydal inšpektorom SOI, vystupujúcim v postavení spotrebiteľov, na zakúpený tovar žiadny doklad o kúpe. Účastník

konania v rámci objektívnej zodpovednosti zodpovedá aj za konanie zamestnancov, ktorí v jeho mene konajú alebo konali.

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 povinnosti, spôsob a následky porušenia povinností.

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.

Pri určení výšky pokuty správny orgán vzal do úvahy, že nevydaním dokladu o kúpe 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. Túto povinnosť, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 02.11.2023 v prevádzkarni Čínsky obchod RUNY, s.r.o., 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. Správny orgán uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby a má za to, že pokuta uložená v tejto výške je, predovšetkým vzhľadom na závažnosť zistených nedostatkov, adekvátne. Pri ukladaní pokuty správny orgán prihliadol na všetky zákonom požadované kritériá; špecifiká konkrétneho prípadu; ako aj na proporionalitu uloženej pokuty voči maximálnej možnej pokute, ktorú môže správny orgán za porušenie povinnosti v zmysle vyššie citovaného ustanovenia zákona uložiť. Nevydanie dokladu o kúpe výrobku zhodnotil správny orgán ako závažnejší nedostatok, nakoľko tento je dôkazom o existencii kúpneho vzťahu.

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/0159/03/2023

Dňa 28.03.2024

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. d) 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 § 20 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 v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

u k l a d á

účastníkovi konania **FAST PLUS, a.s.**

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

IČO **35 712 783**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zisteného dňa 20.09.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 386/2023 v prevádzkarni Elektro PLANE0, Belá 7746, 911 08 Trenčín, ktorej prevádzkovateľom je spoločnosť FAST PLUS, a.s., IČO: 35 712 783, so sídlom: 821 07 Bratislava - mestská časť Ružinov, Vlčie hrdlo 90 (ďalej len: „účastník konania“), a to:

- pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, keď účastník konania žiadnym spôsobom nepreukázal vybavenie reklamácie výrobku, ktorá bola uplatnená spotrebiteľkou H. Š. a ktorú zamestnanci účastníka konania na základe predloženej e-mailovej komunikácie riešili odo dňa 09.06.2023, avšak ani do dňa 10.08.2023 nebola reklamácia žiadnym spôsobom vybavená a spotrebiteľka nemala výrobok k dispozícii. **Týmto konaním došlo k porušeniu § 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**
- pre porušenie povinnosti predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá má obsahovať predpísané údaje a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, pričom evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, keď vykonanou kontrolou dňa 20.09.2023 bolo inšpektormi SOI zistené, že účastníkom konania predložená evidencia reklamácií neobsahovala k uplatnenej reklamácií spotrebiteľky, ktorá bola predmetom spotrebiteľského podania č. 386/2023 žiadne údaje. **Týmto konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 10 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

p o k u t u

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

O d ô v o d n e n i e

Dňa 20.09.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín (ďalej len: „inšpektori SOI“) kontrolu v prevádzkarni Elektro PLANEO, Belá 7746, 911 08 Trenčín, ktorej prevádzkovateľom je spoločnosť FAST PLUS, a.s., IČO: 35 712 783, so sídlom: 821 07 Bratislava - mestská časť Ružinov, Vlčie hrdlo 90 (ďalej len: „účastník konania“). Kontrola bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 386/2023 týkajúceho sa reklamácie zakúpeného výrobku - práčky Hoover HWP414AMBC/1-S.

Spotrebiteľka E. K. vo svojom podaní, ktoré bolo zaevidované pod číslom 386/2023 uviedla, že k výrobku si zakúpila službu zapojenia a sfunkčnenia spotrebiča. Po spustení práčky spotrebiteľka upozornila technika, ktorý práčku zapojil, že práčka vydáva divné zvuky. Technik spotrebiteľku uistil, že po prvom praní sa zvuk upraví. Po skúšobnom praní sa ale zvuk neupravil a pri žmýkaní bol tento kovový zvuk ešte výraznejší. Spotrebiteľka na druhý deň v predajni PLANEO, Belá Trenčín nahlásila závalu zakúpeného elektrospotrebiča, ale žiaden doklad o uplatnení reklamácie nedostala, ale odporučili jej, aby sa obrátila na servis. Spotrebiteľka kontaktovala servis, pričom po niekoľkých dňoch jej odporučili podať servisnú požiadavku e-mailom. Požiadavku spotrebiteľka zadala 26.05.2023 a servisný technik sa dostavil dňa 06.06.2023. Servisný technik vykonal obhliadku a podľa spotrebiteľky z práčky vybral kus plastu. Následne vykonal zápis v tablete, ktorý dal v tablete spotrebiteľke podpísať. Po spustení kontrolného prania bolo zistené, že nepríjemné zvuky pri žmýkaní neboli odstránené. Technik vyhodnotil, že v práčke sú pokazené ložiská čo je nad rámec záručnej opravy. Na to technik vystavil montážny list, kde uviedol, že práčka sa nachádza v spoločných priestoroch, a podpísal ho elektronickým podpisom spotrebiteľky. Odporučil spotrebiteľke kontaktovať servis a dohodnúť sa na platenej oprave s čím spotrebiteľka nesúhlasila. Následne spotrebiteľka kontaktovala predajňu, ktorá ju opätovne odporučila na servis, avšak servis odporučil kontaktovať predajňu. Na to spotrebiteľka opätovne kontaktovala predajňu a žiadala nový elektrospotrebič. Bolo jej oznámené, že to nie je možné, nakoľko sa podľa vyjadrenia technika spotrebič nachádza v spoločných priestoroch. Od 07.06.2023 do 20.06.2023 predajňa kontaktovala vedenie spoločnosti aby rozhodli o ďalšom postupe a následne bolo spotrebiteľke oznámené, že jej bude elektrospotrebič opravený bezplatne s čím spotrebiteľka opäť nesúhlasila. Oznámený jej bol ďalší postup – technik objednal náhradný diel už 12.06.2023, ktorý bude dodaný v termíne 30.06.2023 až 03.07.2023, pričom technik príde vykonať opravu práčky dňa 12.07.2023. Spotrebiteľka upozornila, že nebola dodržaná 30 dňová reklamačná lehota, na čo jej bolo povedané, že nemá reklamačný list a ak chcela tovar reklamovať, mala spotrebič doručiť na predajňu. Následne spoločnosť FAST PLUS a.s. zabezpečila zvoz spotrebiča do svojej predajne PLANEO dňa 10.07.2023. Zo servisu spotrebiteľke následne dňa

11.07.2023 prišiel Opravný a montážny list ML202306112256. Na záver spotrebiteľka uviedla, že do dňa spísania podania, t. j. do dátumu 10.08.2023 nemala ani výrobok ani peniaze.

Spotrebiteľka L. K. k svojmu podaniu predložila nasledujúce kópie dokladov:

- nadobúdaci doklad č. 645/14661591 zo dňa 16.05.2023 na výrobok - 40045159 HWP414AMBC/1-S,
- protokol o objednaní doručenia tovaru - rozvoz číslo 125329 zo dňa 16.05.2023; doklad číslo 14661591 na adresu, pripojenie spotrebiča,
- e-mail zo dňa 23.05.2023 – CHS Servisná požiadavka. Autorizačné č.: 0004979721- Dátum 23/05/2023
- opravný a montážny list č. ML20230523478 vydal Autorizovaný Poskytovateľ služby FIDELIA SERVICE, s.r.o., Dudvážska 2, Bratislava.
- výzva servisu – určenej osoby k poskytnutiu súčinnosti potrebnej pre vybavenie opravy zo dňa 04.07.2023.
- protokol o objednaní doručenia tovaru - rozvoz číslo 130647 zo dňa 10.07.2023 doklad číslo 14661591
- opravný a montážny list č. ML202306112256.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 386/2023 vykonali inšpektori SOI dňa 20.09.2023 kontrolu v prevádzkarni účastníka konania - Elektro PLANEO, Belá 7746, 911 08 Trenčín, kde im boli zo strany zamestnanca účastníka konania predložené nasledujúce doklady týkajúce sa spotrebiteľského podania, ktoré bolo predmetom kontroly:

- e-mailová komunikácia zo dňa 06.06.2023 (príloha č. 1 k IZ),
- opravný a montážny list č. ML20230523478 (príloha č. 2 k IZ) - totožný s predloženým dokladom spotrebiteľom bod 4,
- popis výkon práce technika,
- diagnostika, test s uvedením: „*cudzí predmet poškriabal vnútro vane. Cudzí predmet sa nenašiel, ale po demontovaní lopatky zistené, že kovové franforce z ryhy, ktoré spôsobil cudzí predmet šúchajú o bubon. Očistenie od kovových franforcov. Test. OPRAVA POŠKRIABANÉHO BUBNA ZREALIZOVANÁ NAD RÁMEC ZÁRUČNÝCH PODMIENOK. Vadné ložisko práčky možné opraviť na náklady zákazníka, nakoľko výrobok užívaný v ubytovacom zariadení, to je komerčný účel. V prípade záujmu bude zaslaná cenová ponuka na e-mail zákazníka.*“,
- **e-mail zo dňa 09.06.2023 (príloha č. 3 k IZ) predajňa žiada o pomoc s riešením reklamácie informuje vedenie spoločnosti o doterajšom priebehu reklamácie práčky 40045159 HWP414AMBC/1-S,**
- e-mail zo dňa 20.06.2023 (príloha č. 4 k IZ) odoslaný z adresy ...@fastplus.sk adresovaný PLANEO-Trenčín Belá (2146) trencin.bela@planeoelektro.sk,
- e-mail zo dňa 29.06.2023 odpoveď PLANEO-Trenčín Belá (2146) s informáciou, že zákazníčka odmieta opravu a žiada vystavenie dobropisu a vrátenie finančnej čiastky, nakoľko zakúpila pokazený spotrebič,
- e-mail zo dňa 29.06.2023 odoslaný z adresy PLANEO-Trenčín Belá (2146) trencin.bela@planeoelektro.sk adresovaný@fastplus.sk,
- e-mail zo dňa 29.06.2023 odoslaný z adresy PLANEO-Trenčín Belá (2146) trencin.bela@planeoelektro.sk adresovaný@fastplus.sk, kde sa uvádza, že kontaktovali spotrebiteľku, ktorá s opravou súhlasí.
- e-mail zo dňa 12.07.2023 (príloha č. 6 k IZ) od spoločnosti PLANEO-Trenčín Belá (2146) trencin.bela@planeoelektro.sk adresovaný spotrebiteľke kde ju informujú, že práčka bola odovzdaná na opravu do servisu,
- opravný a montážny list zo dňa 11.07.2023 zjednodušený (príloha č. 6 k IZ),

- odborné posúdenie reklamácie určenou osobou: s uvedením: „Výrobok bol riadne odskúšaný podľa STN331610 a nevie sa či je bezpečný. Stav nie je vyhovujúci. Hodnoty: R[izol] = mega-ohm, R[pe]= ohm“. DIAGNOSTIKA PORUCHY SPOTREBIČA, ODVOZ SPOTREBIČA / A / ALEBO JEHO ČASTI K DIELENSKEJ OPRAVE, OPRAVA BUDE DOKONČENÁ PRI OPAKOVANEJ NÁVŠTEVE SERVISNÉHO TECHNIKA.
- e-mailová komunikácia zo dňa 10.08 až 14.08.2023 v rámci spoločnosti FAST Plus, a.s. a predajňou PLANEO Trenčín Belá,
- strana č. 81 návodu na použitie (príloha č. 8 k IZ), kde v bode Základné bezpečnostné pravidlá je uvedený: „Tento spotrebič je určený na používanie v domácnosti a podobných miestach: zamestnanecké kuchyne v predajniach, kanceláriách alebo inom pracovnom prostredí, na farmách, klientmi hotelov, motelov a iných ubytovacích zariadení ...“,
- záručné podmienky pre spotrebiteľov spoločnosti Candy Hoover, s.r.o.

Iné doklady v čase kontroly účastník konania nepredložil. Kontrolou evidencie reklamácií inšpektori SOI zistili, že reklamácia spotrebiteľky nie je v evidencii reklamácií zaevidovaná.

Inšpektori SOI na základe predložených dokladov zo strany spotrebiteľa E. K. a účastníka konania pri kontrole zo dňa 20.09.2023 zistili, že spotrebiteľka si zakúpila tovar (práčku) dňa 16.05.2023 spolu s tovarom si zakúpila aj dovoz a inštaláciu. Spotrebiteľka v deň inštalácie telefonovala do prevádzkarne účastníka konania, s tvrdením, že práčka nepracuje správne a na druhý deň 17.05.2023 v prevádzkarni účastníka konania, kde výrobok zakúpila nahlásila vadu výrobku, pričom jej nebol vydaný žiadny doklad o uplatnení reklamácie, na prevádzkarni spotrebiteľke odporučili, aby kontaktovala servis. Spotrebiteľka dňa 23.05.2023 kontaktovala zákaznícku linku a dňa 06.06.2023 bol na obhliadke servisný technik. Účastník konania spotrebiteľkou uplatnenú reklamáciu nezaevidoval do evidencie reklamácií ani dňa 16.05.2023, keď spotrebiteľka reklamáciu nahlásila na prevádzkarni účastníka konania, reklamácia nebola zaevidovaná ani dňa 12.06.2023, keď bola realizovaná objednávka podľa opravného a montážneho listu ML20230612256. **Z prílohy č. 3 k IZ (e-mailová správa komunikácia zo dňa 09.06.2023 medzi zamestnancami účastníka konania) jednoznačne vyplýva, že účastník konania o závade na zakúpenej práčke vedel a zamestnanci účastníka konania v tejto veci medzi sebou komunikovali a reklamáciu riešili, avšak ani do dňa 10.08.2023 nebola reklamácia žiadnym spôsobom vybavená a spotrebiteľka nemala výrobok k dispozícii.**

V zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z.: vybavením reklamácie je 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.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. 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 § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

V zmysle § 622 Občianskeho zákonníka, ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

V zmysle § 623 Občianskeho zákonníka, ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Kontrolou bolo preukázane, že reklámia vady výrobku, ktorá bola predmetom spotrebiteľského podania č. 386/2023 nebola zaevidovaná v evidencii reklamácií a predávajúci, t. j. účastník konania nevybavil reklamáciu v rámci 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie odo dňa jej uplatnenia. Inšpektori SOI teda pri kontrole zo dňa 20.09.2023 zistili, že účastník konania porušil ustanovenia § 18 ods. 4 a ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z.

Inšpekčný záznam („IZ“) zo dňa 20.09.2023 obsahujúci predmetné zistenia spolu s prílohami prevzala na prevádzkarni účastníka konania zástupkyňa vedúceho predajne, ktorá do inšpekčného záznamu uviedla, že pri kontrole bola prítomná, záznam preberá a uvádza, že bude informovať vedenie spoločnosti, prevzatie inšpekčného záznamu potvrdila svojím podpisom.

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 15.03.2023, ktoré účastník konania prevzal toho istého dňa.

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 nevyužil svoje právo a k začatému správne konaniu nedoručil svoje vyjadrenie.

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. Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie, pričom v rámci objektívnej zodpovednosti zodpovedá aj za konanie zamestnancov, ktorí v jeho mene konajú alebo konali. 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.

Správny orgán k prešetreniu spotrebiteľského podania č. 386/2023 uvádza, že z dôvodu nevydania potvrdenia o uplatnení reklamácie a z dôvodu, že predmetná reklamácia nebola zaevidovaná v evidencii reklamácií účastníka konania, nebolo možné presne určiť dátum uplatnenia reklamácie zo strany spotrebiteľa. Z dokladov, ktoré predložil účastník konania počas kontroly je však nepochybné a jasným spôsobom preukázané, že zamestnanci účastníka konania riešili reklamáciu spotrebiteľa minimálne od dátumu 09.06.2023, a to vzájomnými konzultáciami a je teda zrejmé, že účastník konania mal vedomosť o uplatnenej reklamácií spotrebiteľa minimálne od dátumu 09.06.2023. Na základe uvedeného sa správny orgán ustálil na konštatovaní, že reklamácia spotrebiteľa začala byť zo strany účastníka konania riešená odo dňa 09.06.2023, avšak ani do dňa spísania podania spotrebiteľa, t. j. do dňa 10.08.2023 nebola zo strany účastníka konania vybavená.

Správny orgán poukazuje na legálnu definíciu vybavenia reklamácie, ktorá umožňuje niekoľko spôsobov, akými možno reklamáciu vybaviť, a to odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím. Ak reklamácia bola uznaná, tak ide o výzvu na prevzatie - v závislosti od spôsobu vybavenia reklamácie - opraveného výrobku, nového výrobku, kúpnej ceny alebo zľavy z kúpnej ceny.

Orgán dohľadu uvádza, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že bolo reklamačné konanie ukončené. V súlade s ustanovením § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie 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. Ani k jednému z uvedených spôsobov vybavenia reklamácie spotrebiteľa však zo strany účastníka konania ako predávajúceho nedošlo v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote na vybavenie reklamácie odo dňa jej uplatnenia dňa 09.06.2023.

Účastník konania znemožnil spotrebiteľovi realizáciu jeho nároku vyplývajúceho mu z riadneho vybavenia reklamácie. Reklamáciu možno totiž považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú s ohľadom na to, či je vada odstrániteľná alebo nie, čím účastník konania naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu podľa § 18 ods. 4 zákona.

Účastník konania vystupuje v pozícii predávajúceho, teda kvalifikovaného subjektu, ktorému právna úprava týkajúca sa reklamačného konania musí byť zrejmalá a teda vzhľadom na odborné znalosti sa prezumuje, že predávajúci nebude využívať ako spôsob vybavenia reklamácie spôsob, ktorý zákon nepozná.

Správny orgán dodáva, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti. Správny orgán si dovoľuje poukázať na rozhodnutie NS SR sp. Zn. 5Sžf 65/2011, v ktorom je rozobratá zásada „*vigilantibus iura scripta sunt*“ t.j. že práva patria bdelym, resp. zákony sú písané pre tých, ktorí

dbajú o svoje práva. Taktiež správny orgán poukazuje na ust. § 15 zákona č. 400/2015 Z.z. z ktorého dikcie vyplýva, že o všetkom čo bolo v Zbierke zákonov vyhlásené, sa má zato, že dňom vyhlásenia sa stalo známym každému koho sa to týka.

Porušenie povinností na strane predajcu vybaviť reklamáciu riadne a včas je porušením práv ochrany spotrebiteľa. Reklamáciou sa vo všeobecnosti rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby (§ 2 písm. l) zák. č. 250/2007 Z. z.).

Ochrana spotrebiteľa je problematikou, pri ktorej sa stretávajú početné predpisy súkromného a verejného práva s cieľom zabezpečiť adekvátnu ochranu spotrebiteľa tradične považovaného za slabšiu stranu v zmluvných vzťahoch uzavieraných s podnikateľom.

Spotrebiteľ bol nútený sa svojich práv domáhať prostredníctvom orgánu kontroly, kde sa následným prešetrením podnetu spotrebiteľa a vykonanou kontrolou dňa 20.09.2023 inšpektormi SOI, potvrdila jeho opodstatnenosť. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. Reklamáciu možno považovať za vybavenú 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. Ak lehota na vybavenie reklamácie nie je dodržaná, zákon nešpecifikuje, z akého dôvodu uplynula táto lehota.

Správny orgán si dovoľuje na tomto mieste poukázať aj na rozsudok Najvyššieho súdu SR z 9.decembra 2010, sp. zn. 8 Sžo/389/2009, kde sa uvádza, že reklamačné konanie sa začína podaním reklamácie a končí sa jej vybavením v zákonom stanovenej lehote. Ako každý právny úkon, aj reklamácia musí spĺňať všeobecné náležitosti právneho úkonu vymedzené v § 34 a nasl. zákona 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. Zároveň musí spĺňať osobitné náležitosti vyžadované pre tento konkrétny právny úkon. Medzi tieto náležitosti patrí predovšetkým označenie subjektov oprávneného a povinného, okamih reklamácie, t. j. zachovanie prekluzívnej reklamačnej lehoty, a obsah reklamácie, t. j. práva a povinnosti subjektov reklamácie. Vo vzťahu k obsahu reklamácie je potrebné, aby oprávnený vymedzil svoje požiadavky, stručne ich odôvodnil a uviedol rozsah svojich nárokov. Správny orgán ďalej uvádza, že spotrebiteľ všetky tieto náležitosti splnil, ale účastník konania opomenul splniť povinnosti, ktoré zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa ako predávajúcemu ukladá. V zmysle vyššie uvedeného, má správny orgán vykonanou kontrolou dokázané, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť v zmysle § 18 ods. 4 a 10 zákona č. 250/2007 Z. z..

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 vzal do úvahy, že predávajúci porušil povinnosť vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. 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.

Správny orgán vzal do úvahy aj tú skutočnosť, že účastník konania porušil povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať predpísané údaje, a to aj údaje o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, predložená evidencia neobsahovala k reklamáci, ktorá bola predmetom spotrebiteľského podania č. 386/2023 žiadne údaje.

Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania porušil svoje povinnosti uložené mu zákonom a zúžil rozsah práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. Spotrebiteľ sa musel domáhať ochrany svojich práv a na štátnom orgáne.

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

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.

Správny orgán ako orgán dohľadu, zastáva názor, že v prípade porušenia povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať zákonom stanovené údaje, došlo zo strany účastníka konania k porušeniu práv spotrebiteľa taxatívne vymedzených v zákone č. 250/2007 Z. z.

Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že zo strany SOI je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný procesný postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o prijatej reklamáci, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. SOI môže v rámci svojich kompetencií vykonávať prešetrovania spotrebiteľských reklamácií z hľadiska ich procesnej stránky, teda z hľadiska dodržiavania ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. SOI nezasahuje do rozhodnutia predávajúceho, akým spôsobom má reklamáciu vybaviť. Neposudzuje taktiež opodstatnenosť reklamácie a ani jednotlivé vady výrobkov. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom, a to jedným zo spôsobov v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z.

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 povinností 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.

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 pristúpil k uloženiu pokuty blízko spodnej hranice zákonom stanovenej sadzby, pričom túto pokutu považuje za adekvátnu.

Pri určovaní výšky postihu správny orgán vychádzal z ustanovenia § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. v zmysle ktorého zohľadnil charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania, spočívajúce v porušení zákonom chránených práv spotrebiteľa.

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 20.09.2023 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, 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/0001/03/2024

Dňa 26.03.2024

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. d) 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 § 20 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 v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

u k l a d á

účastníkovi konania **XINYAN s. r. o.**

sídlo: **831 04 Bratislava, Stará Vajnorská 15**

IČO: **45 371 211**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené inšpektormi SOI dňa 19.01.2024 v prevádzkarni: Čínsky obchod „XINYAN“, Československej armády 5/67, Nové Mesto nad Váhom, a to:

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobkov**, nakoľko na dva kontrolné nákupy vykonané inšpektormi SOI, t. j. kontrolný nákup, do ktorého bol zakúpený výrobok: *1 bal Sponky do vlasov*, účtovaný v celkovej hodnote 1,20 EUR a na kontrolný nákup vykonaný inšpektormi SOI, do ktorého bol zakúpený výrobok *1 bal Podkolenky silónkové*, účtovaný v celkovej hodnote 1,00 EUR, neboli vydané doklady o kúpe výrobku ani náhradné doklady o zaplatení, čím došlo k porušeniu **§ 16 ods. 1 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 **500,00 eur** slovom **päťsto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 19.01.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, Trenčín 911 01 (ďalej len: „inšpektori SOI“) kontrolu v prevádzkarni Čínsky obchod „XINYAN“, Československej armády 5/67, Nové Mesto nad Váhom (ďalej len: „prevádzkareň“). Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkarne je spoločnosť XINYAN s. r. o. so sídlom 831 04 Bratislava, Stará Vajnorská 15 (ďalej aj ako „účastník konania“). Kontrola bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. 566/2023, v ktorom spotrebiteľ poukázal na nevydávanie dokladu o kúpe. Kontrola bola ďalej zameraná na dodržiavanie povinností pri ochrane spotrebiteľa podľa platnej právnej úpravy: 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 aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“), zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 281/2023 Z. z. o všeobecnej bezpečnosti výrobkov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Inšpektori SOI vykonali v postavení spotrebiteľov počas kontroly dňa 19.01.2024 dva kontrolné nákupy, a to jeden v účtovnej hodnote 1,00 (slovom: jedno euro) a druhý kontrolný nákup v účtovnej hodnote 1,20 eur (slovom: jedno euro dvadsať eurocentov). Do prvého kontrolného nákupu bol zakúpený výrobok: *1 bal Sponky do vlasov*, účtovaný v celkovej hodnote 1,20 eur, pričom účtujúca predavačka L. W. prijala platbu eurobankovkou v hodnote 10,00 EUR a správne vydala výdavok v hodnote 8,80 EUR, avšak doklad o kúpe nevydala v žiadnej forme. Do druhého kontrolného bol zakúpený výrobok *1 bal Podkolenky silónkové*, účtovaný v celkovej hodnote 1,00 eur, pričom účtujúca predavačka L. W. prijala platbu euromincou v hodnote 2,00 EUR a správne vydala výdavok v hodnote 1,00 EUR, avšak doklad o kúpe nevydala v žiadnej forme.

Inšpektori SOI teda zistili, že na oba vykonané kontrolné nákupy neboli vydané doklady o kúpe výrobku ani náhradné doklady o zaplatení, čím došlo k porušeniu **§ 16 ods. 1 zákona číslo 250/2007 Z. z.**

Z platnej právnej úpravy vzťahujúcej sa k predmetu kontroly vyplýva nasledovné:

V zmysle § 5 ods. 7 písm. i) 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 je inšpektor pri kontrole oprávnený vykonávať kontrolné nákupy, a to i nepriamo a pod utajenou identitou.

Podľa § 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) predávajúci je 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.*

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 19.01.2024, ktorého kópiu v predmetnej prevádzke prevzal konateľ účastníka konania J.W., ktorý bol prítomný pri kontrole.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 07.03.2024, ktoré dňa 12.03.2024 účastník konania prevzal.

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 správne orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručenie dňom vrátenia nedoručenej zásielky správne 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 § 17 ods. 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“) orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicke podľa tohto zákona, pričom túto povinnosť nemá, ak ide o úkony v konaní o právach, právom chránených záujmoch alebo povinnostiach osôb,

- a) o ktorých osobitný predpis výslovne ustanovuje, že ich orgán verejnej moci vykonáva výlučne v listinnej podobe,*
- b) ktoré osobitný predpis ukladá alebo umožňuje vykonať ústne, konkludentným prejavom vôle alebo predložením veci, ktorá nemá listinnú podobu alebo elektronicke podobu, alebo*
- c) ktoré spočívajú vo výkone činnosti, akou je ústne pojednávanie, miestne zisťovanie, výkon kontroly alebo dohľadu priamo u kontrolovaného subjektu alebo dohliadaného subjektu, obhliadka, nazeranie do spisov, predvedenie a iné obdobné úkony, ktoré sa vykonávajú mimo úradnej budovy, v ktorej sídli orgán verejnej moci.*

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

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente elektronicke úradná správa, vrátane všetkých elektronicke dokumentov sa 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.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník správneho konania toto svoje procesné právo nevyužil a k dôvodu začatia správneho konania, uvedenému v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správne orgánom nevyjadril.

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. 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. Účastník konania ako predávajúci, ktorý spotrebiteľovi ponúka a predáva výrobky, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky alebo predaja výrobkov, a to po celý čas vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Doklad o kúpe výrobku je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi bezodkladne po prijatí platby za zakúpený tovar. V čase kontroly bolo spoľahlivo a presne zistené, že zamestnankyňa účastníka konania nevydala inšpektorom SOI, vystupujúcim v postavení spotrebiteľov, na zakúpený tovar žiadny doklad o kúpe. Účastník konania v rámci objektívnej zodpovednosti zodpovedá aj za konanie zamestnancov, ktorí v jeho mene konajú alebo konali.

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 v prospech účastníka konania zohľadnil, že išlo o prvé (nie opakované) porušenie predmetného zákona počas 12 mesiacov.

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

Správny orgán v neprospech účastníka konania zohľadnil, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť sa potvrdila.

Pri určení výšky pokuty správny orgán vzal do úvahy, že nevydaním dokladov o kúpe 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. Túto povinnosť, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 19.01.2024 v prevádzkarni: Čínsky obchod „XINYAN“, Československej armády 5/67, 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. Správny orgán uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby a má za to, že pokuta uložená v tejto výške je, predovšetkým vzhľadom na závažnosť zistených nedostatkov, adekvátne. Pri ukladaní pokuty správny orgán prihliadol na všetky zákonom požadované kritériá; špecifiká konkrétneho prípadu (prešetrenie spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť sa potvrdila); ako aj na proporionalitu uloženej pokuty voči maximálnej možnej pokute, ktorú môže správny orgán za porušenie povinnosti v zmysle vyššie citovaného ustanovenia zákona uložiť. Nevydanie dokladu o kúpe výrobku zhodnotil správny orgán ako závažnejší nedostatok, nakoľko tento je dôkazom o existencii kúpneho vzťahu, pričom účastník konania nevydal doklad o kúpe v čase kontroly celkom dvakrát.

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/0003/03/2024

Dňa 26.03.2024

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. d) 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 § 20 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 v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

u k l a d á

účastníkovi konania **PANDA – Ázijské špeciality N Hung s. r. o.**

sídlo: **911 01 Trenčín, Kukučínova 470/9**

IČO: **45 847 525**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj dňa 04.01.2024 v prevádzkarni: PANDA Ázijské špeciality, Belá 7271, OC Laugaricio, 911 01 Trenčín, a to:

- **pre porušenie povinnosti umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť údajov o hmotnosti**, keď v čase kontroly sa na prevádzkarni účastníka konania nenachádzalo určené meradlo – váhy s platným úradným overením – v používaní na prevádzkarni bola váha značky: T- Scale model: T28- 6MR- D S/N: 02718035033 s označením M19 t. j. váha bez platného úradného overenia, **čím bol porušený § 4 ods. 1 písm. a) 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

p o k u t u

vo výške **200,00 eur** slovom **dvesto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 04.01.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, Trenčín 911 01 (ďalej len: „inšpektori SOI“) kontrolu v prevádzkarni: PANDA Ázijské špeciality, Belá 7271, OC Laugaricio, 911 01 Trenčín, prevádzkovateľom uvedenej prevádzkarne je spoločnosť PANDA – Ázijské špeciality

N Hung s. r. o., IČO: 45 847 525, 911 01 Trenčín, Kukučínova 470/9 (ďalej len: „účastník konania“).

Kontrola bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podania 539/2023 týkajúceho sa nevydávania dokladov o kúpe. Kontrola bola vykonávaná s dôrazom na dodržiavanie platnej právnej úpravy: 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 aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“ alebo „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Pri výkone kontroly bol inšpektormi SOI vykonaný kontrolný nákup za účelom preverenia správnosti účtovania a vydávania dokladov o kúpe. Do kontrolného nákupu inšpektori SOI z ponuky zakúpili *1 porciu opekaných rezancov s kuracím mäsom 350 g* v hodnote 6,00 eur. Na kontrolný nákup bol vydaný doklad o kúpe blok z E kasy - doklad č. 329, ktorý obsahoval všetky predpísané údaje v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Skutočnosti uvedené v podaní spotrebiteľa sa nepotvrdili. Inšpektori SOI za účelom overenia povinnosti predávajúceho predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov, chceli vykonať overenie hmotnosti objednaného jedla a porovnať s hmotnosťou uvedenou na spoločnom jedálnom (ponukovom) lístku.

Deklarovanú hmotnosť jedla nebolo možné prekontrolovať z dôvodu, že v čase kontroly sa na prevádzkarni nenachádzalo určené meradlo s platným úradným overením – v používaní na prevádzkarni bola váha značky: T- Scale model: T28- 6MR- D S/N: 02718035033 s označením M19 t. j. váha bez platného úradného overenia. Z uvedeného dôvodu nebolo možné kontrolný nákup vyhodnotiť.

Z platnej právnej úpravy vzťahujúcej sa k predmetu kontroly vyplýva nasledovné:

V zmysle § 5 ods. 7 písm. i) 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 je inšpektor pri kontrole oprávnený vykonávať kontrolné nákupy, a to i nepriamo a pod utajenou identitou.

Podľa § 4 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci je povinný predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov.

Podľa § 2 zákona č. 157/2018 Z. z. o metrologii v znení neskorších predpisov:

Na účely tohto zákona sa rozumie

h) určeným meradlom meradlo určené na povinnú metrologickú kontrolu alebo na posúdenie zhody,

j) používateľom určeného meradla orgán verejnej moci, podnikateľ alebo iná osoba, ktorá používa určené meradlo alebo hodnotu indikovanú určeným meradlom pri meraní, ktoré súvisí s platbami, pri ochrane zdravia, bezpečnosti, majetku alebo životného prostredia, pri príprave spotrebiteľského balenia, v inej oblasti verejného života, kde môže vzniknúť konfliktný záujem na výsledku merania alebo kde nesprávny výsledok merania môže poškodiť záujem fyzickej osoby, právnickej osoby alebo verejnosti alebo ak tak ustanovujú osobitné predpisy.

Podľa § 11 ods. 1 písm. a) zákona č. 157/2018 Z. z. o metrológii v znení neskorších predpisov o zaradení meradla do skupiny určených meradiel rozhoduje účel jeho použitia a používanie pri meraní, ktoré súvisí s platbami.

Podľa § 11 ods. 2 zákona č. 157/2018 Z. z. o metrológii v znení neskorších predpisov meranie súvisiace s platbami je najmä meranie

- a) v obchodných vzťahoch,
- b) na určovanie ceny pri priamom predaji spotrebiteľovi.

Podľa § 8 a prílohy č. 1 k vyhláske Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky č. 161/2019 Z. z. v znení neskorších predpisov, vyplývajú pre určené meradlá lehoty platnosti overenia určených meradiel.

Inšpektori SOI teda pri kontrole zo dňa 04.01.2024 zistili, že na prevádzkarni účastníka konania sa nenachádzalo určené meradlo – váhy s platným úradným overením – v používaní na prevádzkarni bola váha značky: T- Scale model: T28- 6MR- D S/N: 02718035033 s označením M19, t. j. váha bez platného úradného overenia, na základe čoho nebolo umožnené spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť údajov o hmotnosti zakúpeného výrobku, **čím bol porušený § 4 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z.**

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 04.01.2024, ktorého kópiu v predmetnej prevádzkarni prevzal zástupca konateľa účastníka konania N.T.H. ktorý bol prítomný pri kontrole a ktorý do vysvetlivky k inšpekčného záznamu uviedol nasledovné: „súhlasí s inšpekčným záznamom a nedostatky odstránime“.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 11.03.2024, ktoré účastník konania dňa 13.03.2024 prevzal.

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 správne orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručenie dňom vrátenia nedoručenej zásielky správne 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 § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení nehorších predpisov (ďalej len: „zákon o e-Governmente“) orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicke podľa tohto zákona, pričom túto povinnosť nemá, ak ide o úkony v konaní o právach, právom chránených záujmoch alebo povinnostiach osôb,

- a) o ktorých osobitný predpis výslovne ustanovuje, že ich orgán verejnej moci vykonáva výlučne v listinnej podobe,
- b) ktoré osobitný predpis ukladá alebo umožňuje vykonať ústne, konkludentným prejavom vôle alebo predložením veci, ktorá nemá listinnú podobu alebo elektronicke podobu, alebo
- c) ktoré spočívajú vo výkone činnosti, akou je ústne pojednávanie, miestne zisťovanie, výkon kontroly alebo dohľadu priamo u kontrolovaného subjektu alebo dohliadaného subjektu,

obhliadka, nazeranie do spisov, predvedenie a iné obdobné úkony, ktoré sa vykonávajú mimo úradnej budovy, v ktorej sídli orgán verejnej moci.

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

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente elektronickej úradnej správy, vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje za doručení, ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci, a ak sa doručuje do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručene alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník správneho konania toto svoje procesné právo nevyužil a k dôvodu začatia správneho konania, uvedenému v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

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. Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, počas celej doby vykonávania svojej podnikateľskej činnosti. 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.

Neumožnením prekontrolovania si údajov o hmotnosti na platne overenej váhe boli poškodené práva spotrebiteľa na riadne a úplné informovanie v zmysle príslušných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa. Bez úradne overenej váhy si nemôže spotrebiteľ overiť, či mu zakúpené výrobky boli predané v takej dĺžke, akú deklaruje predávajúci.

Pokiaľ ide o vyjadrenie zamestnanca účastníka konania vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.01.2024, v ktorej uviedol, že nedostatky odstráni, správny orgán uvádza, že dodatočné uskutočnenie nápravy nezbavuje kontrolovanú osobu (účastníka konania) zodpovednosti za porušenie zákona, nakoľko 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 a nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

Zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje objektívnu zodpovednosť predávajúceho za nedostatky zistené v čase kontroly a existenciu subjektívnych okolností nezohľadňuje. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa. Zákon č. 250/2007 Z. z. ukladá povinnosti priamo predávajúcemu, ktorý za zistené nedostatky objektívne zodpovedá. Správny orgán nepreukazuje úmysel v konaní.

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 povinnosti, spôsob a následky porušenia povinností.

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.

Pri určení výšky pokuty správny orgán vzal do úvahy, že neumožnením prekontrolovania si údajov o hmotnosti na platne overenej váhe došlo 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 ochranu ekonomických záujmov.

Správny orgán pri rozhodovaní o výške pokuty prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uložennej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť, a preto pristúpil k uloženiu pokutu pri spodnej hranici zákonnej sadzby, ktorú považuje v danom prípade za adekvátnu.

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, to znamená 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, protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.