

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

Číslo: P/0149/03/2023

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 **WEI, s. r. o.**
sídlo: **022 04 Čadca, Jána Kollára 755/4A**
IČO: **53 063 309**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené inšpektormi SOI dňa 24.10.2023 v prevádzkarni: Čínsky obchod WEI, s. r. o., ul. Hollého 1923/18, 020 01 Púchov, a to:

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho vydat' spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobkov**, nakoľko na kontrolný nákup vykonaný inšpektormi SOI, do ktorého boli zakúpené výrobky: *1 ks Sklenený kahanec s náplňou „FLAVIA MALA“* a *1 ks Sklenený kahanec s náplňou „ZN-25 CYRKONIA“*, účtovaný v celkovej hodnote 7,00 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 **pät'sto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 24.10.2023 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 WEI, s. r. o., ul. Hollého 1923/18, 020 01 Púchov (ďalej len: „prevádzka“). Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkarne je spoločnosť **WEI, s.r.o., IČO: 53 063 309** sídlo: **022 04 Čadca, Jána Kollára 755/4A** (ďalej len: „účastník konania“).

Kontrola bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. 490/2023, v ktorom spotrebiteľ telefonicky oznámil, že v uvedenej prevádzke sa nevydávajú doklady o kúpe tovaru a na tovare chýbajú informačné údaje. Kontrola bola tiež 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 počas kontroly dňa 24.10.2023 vykonali v postavení spotrebiteľov kontrolný nákup tovaru v celkovej hodnote 7,00 eur (slovom: sedem eur), pričom do kontrolného nákupu inšpektori SOI zahrnuli ponúkané výrobky na predaj, a to *1 ks Sklenený kahanec s náplňou „FLAVIA MALA“* v hodnote 4,50 eur a *1 ks Sklenený kahanec s náplňou „ZN-25 CYRKONIA“* v hodnote 2,50 eur. Kontrolný nákup bol zaplatený 50 eurovou bankovkou a inšpektorom SOI účtujúca predavačka správne vydala 2x 20 euróvú bankovku, 1x 1 euróvú mincu a 1x 2 euróvú mincu. Na účtované výrobky v celkovej hodnote 7,00 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 24.10.2023, ktorého kópiu v predmetnej prevádzkarni prevzala prítomná zamestnankyňa účastníka konania – účtujúca predavačka J. 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 oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 01.03.2024, ktoré účastník konania prevzal dňa 17.03.2024.

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 doručenú

dňom vrátenia nedoručenej zásielky správneho 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 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 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 správneho 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 povinnosť 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 zamestnanec 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 povinností, 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 povinností 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 24.10.2023 v prevádzkarni Čínsky obchod WEI, s. r. o., ul. Hollého 1923/18, 020 01 Púchov, 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 proporcionality uloženej pokuty voči maximálnej možnej pokute, ktorú môže správny orgán za porušenie povinností 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 uloženie pokuty 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/0156/03/2023

Dňa 28.03.2024

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1 a 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 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 **Vladimír Jančích**
miesto podnikania: **958 44 Klátová Nová Ves, Klátová Nová Ves č. 57**
IČO **44 202 041**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) pri kontrole vykonanej dňa 20.11.2023 a dňa 05.12.2023 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, Trenčín 911 01 (ďalej len „Inšpektorát SOI Trenčín“), ktorá bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľských podaní č. 383/2023 a č. 461/2023. Kontrola bola dňa 20.11.2023 vykonaná za prítomnosti fyzickej osoby - podnikateľa Vladimíra Jančicha, IČO: 44 202 041, miesto podnikania 958 44 Klátová Nová Ves, Klátová Nová ves č. 57 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- **pre porušenie zákazu predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, keď bolo prešetrením spotrebiteľských podaní č. 383/2023 a 461/2023 zistené, že kontrolovaný subjekt ako zhotoviteľ diela uzatvoril so spotrebiteľmi zmluvy o dielo [zmluva o dielo zo dňa 31.08.2020 a zmluva o dielo zo dňa 02.08.2023] podľa zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, čo sa považuje za neprijateľnú podmienku s prihliadnutím k právnej úprave vzťahujúcej sa k spotrebiteľským zmluvám podľa § 52 až 54 Občianskeho zákonníka. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva. Týmto konaním došlo k **porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) 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**,
- **pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom**, keď bolo prešetrením spotrebiteľského podania č. 383/2023 zistené, že spotrebiteľ si reklamáciu uplatnil prostredníctvom SMS správy dňa 18.10.2021, pričom kontrolovaný subjekt prítomný pri kontrole podanie reklamácie nepoprel a nepredložil žiadny doklad preukazujúci vybavenie predmetnej reklamácie, a prešetrením spotrebiteľského podania č. 461/2023 bolo zistené, že spotrebiteľ si

reklamáciu uplatnil e-mailom 26.09.2023, pričom kontrolovaný subjekt prítomný pri kontrole podanie reklamácie nepoprel a nepredložil žiadny doklad preukazujúci vybavenie predmetnej reklamácie. Uvedeným konaním 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 **200- EUR** slovom **dvesto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 20.11.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len: „inšpektori SOI“) na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, Trenčín 911 01 (ďalej len „Inšpektorát SOI Trenčín“), v prítomnosti fyzickej osoby – podnikateľa p. Vladimíra Jančícha kontrolu, ktorá bola zameraná prešetrovanie spotrebiteľských podaní č. 383/2023 a 461/2023. Dňa 05.12.2023 spísali inšpektori SOI dodatok k vykonanej kontrole zo dňa 20.11.2023.

Z obsahu podania spotrebiteľky J. Š. evidovaného pod č. 383/2023 vyplýva, že spotrebiteľka J. Š. uzatvorila dňa 30.08.2020 zmluvu o dielo, predmetom ktorej bolo zhotovenie pomníka na dvojhrob „AURORA“ pozostávajúceho s pomníka, pieskovej platne okolo dvojhrobu. Pri podpise bola vyplatená záloha 1.000 eur a uzavretá dohoda zhotovenia do konca októbra 2020. Dielo bolo odovzdané na cintoríne v Kamenci pod Vtáčnikom a bola vyplatená čiastka vo výške 4.000 eur v hotovosti. Po niekoľkých mesiacoch sa objavila prasklina na hrobovej platni, rozpadávajúca sa piesková platňa okolo hrobu. O danej situácii spotrebiteľka informovala zhotoviteľa a dňa 18.10.2021 mu doručila fotodokumentáciu a SMS správy. Zhotoviteľ mal uviesť, že keď bude mať čas, tak situáciu dorieši, avšak do dňa spísania podania zhotoviteľ situáciu neriešil.

Spotrebiteľka J. Š. zaslala k svojmu podaniu kópie nasledovných dokladov:

- zmluva o dielo – objednávateľ spotrebiteľka J. Š., záloha 1000,00€, zmluva podpísaná dňa 31.08.2020; v zmluve sa uvádza, že je uzavretá podľa § 536 a násl. Obchodného zákonníka
- list – REKLAMÁCIA zo dňa 8.8.2023
- SMS komunikácia zo dňa 18.10.2021 obsahujúca uplatnenie reklamácie
- SMS komunikácia zo dňa 04.06.2022.

Z obsahu podania spotrebiteľa evidovaného pod č. 461/2023 vyplýva, že spotrebiteľka L. P. kontaktovala zhotoviteľa na cintoríne v Liešťanoch, kde sa menili poklpy. Dohodli sa na

výmene poklopov, odvezení starého poklopu a kameninovej omietke na základ pod poklopmi. Zmluva o dielo bola podpísaná 08.08.2023, zároveň bola zaplatená záloha. Pri objednaní sa dohodli na hrúbke poklopov 3 cm. O 3 dni došlo k montáži poklopov, pričom pri montáži bola prítomná spotrebiteľka aj so sestrou, pričom spotrebiteľka upozornila zhotoviteľa, že poklopy nie sú rovnaké. Do dňa spísania spotrebiteľského podania nie je kameninová omietka dokončená. Podľa spotrebiteľky boli osadené len poklopy, zhotoviteľ sľúbil, že dielo dorobí do 3 dní. Zvyšná suma mu bola vyplatená. Pri čistení poklopov si spotrebiteľka všimla okraje, ktoré sú podľa nej nedorobené.

Spotrebiteľka L. P. zaslala k svojmu podaniu kópie nasledovných dokladov:

- fotodokumentácia – šesť fotografií zhotoveného diela
- reklamný leták s kontaktnými údajmi „Kamenárstvo Jancich“
- zmluva o dielo, záloha 500,00€, podpísaná 02.08.2023 s poznámkou: „Dňa 11.08.2023 vyplatený; v zmluve sa uvádza, že je uzavretá podľa § 536 a násl. Obchodného zákonníka
- e-mailová komunikácia zo dňa 26.09.2023 (uplatnenie reklamácie) a zo dňa 29.09.2023

Inšpektori SOI zaslali účastníkovi konania listinne prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk predvolanie na kontrolu zo dňa 27.10.2023 s termínom kontroly na Inšpektoráte SOI Trenčín dňa 20.11.2023 o 09.00 hod. V predvolaní bol účastník konania vyzvaný, aby ku kontrole predložil nasledovné doklady:

- k podaniu č. 383/2023: kópiu zmluvy o dielo, faktúry, resp. príjmové pokladničné doklady, doklady o spôsobe vybavenia reklamácie, písomnú komunikáciu so spotrebiteľom.
- k podaniu č. 461/2023: kópiu zmluvy o dielo, faktúry resp. príjmové pokladničné doklady, doklad o spôsobe vybavenia reklamácie, písomnú komunikáciu so spotrebiteľom.

Účastník konania sa dňa 20.11.2023 dostavil ku kontrole, ktorá bola vykonaná na Inšpektoráte SOI Trenčín, pričom inšpektorom SOI nepredložil žiadnu dokumentáciu vzťahujúcu sa k spotrebiteľským podaniam č. 383/2023 a č. 461/2023. Kontrola bola vykonaná s dôrazom na dodržiavanie ustanovení zákonov: zákona č.250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákona č.128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

Inšpektori SOI na základe kontroly zo dňa 20.11.2023 prešetrením spotrebiteľského podania č. 383/2023 zistili, že spotrebiteľ si reklamáciu uplatnil prostredníctvom SMS správy dňa 18.10.2021, pričom účastník konania prítomný pri kontrole podanie reklamácie nepoprel a nepredložil žiadny doklad preukazujúci vybavenie predmetnej reklamácie, a prešetrením spotrebiteľského podania č. 461/2023 inšpektori SOI zistili, že spotrebiteľ si reklamáciu uplatnil e-mailom 26.09.2023, pričom účastník konania prítomný pri kontrole podanie reklamácie nepoprel a nepredložil žiadny doklad preukazujúci vybavenie predmetnej reklamácie.

V zmysle § 2 písm. m) 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.“) 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 reklámia 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.

Inšpektori SOI teda pri kontrole zo dňa 20.11.2023 zistili, že účastník konania žiadnym spôsobom nepreukázal vybavenie predmetných reklamácií do 30 dní odo dňa ich uplatnenia, čím porušil ustanovenie § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z.

Účastník konania si prevzal inšpekčný záznam zo dňa 20.11.2023 a vo svojej vysvetlivke k inšpekčnému záznamu uviedol, že k reklamáciám nemá žiadne doklady, nakoľko všetko rieši telefonicky. K spotrebiteľskému podaniu č. 383/2023 uviedol, že reklámia už je vybavená k spokojnosti a k spotrebiteľskému podaniu č. 461/2023 uviedol, že sa so spotrebiteľom stretne a problém doriešia.

Inšpektori SOI dňa 05.12.2023 na Inšpektoráte SOI Trenčín bez prítomnosti účastníka konania písali dodatok k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.11.2023, pričom konštatovali, že prešetrením spotrebiteľmi predložených dokumentácií k spotrebiteľským podaniam č. 383/2023 a 461/2023 zistili, že účastník konania ako zhotoviteľ diela uzatvoril so spotrebiteľmi zmluvy o dielo [zmluva o dielo zo dňa 31.08.2020 a zmluva o dielo zo dňa 02.08.2023] podľa zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, čo sa považuje za neprijateľnú podmienku s prihliadnutím k právnej úprave vzťahujúcej sa k spotrebiteľským zmluvám podľa § 52 až 54 Občianskeho zákonníka. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva.

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

Podľa § 52 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

Podľa § 52 ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách, ako aj všetky iné ustanovenia upravujúce právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, použijú sa vždy, ak je to na prospech zmluvnej strany,

ktorá je spotrebiteľom. Odlišné zmluvné dojednania alebo dohody, ktorých obsahom alebo účelom je obchádzanie tohto ustanovenia, sú neplatné. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva.

Podľa § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov dodávateľ je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.

Podľa § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

Inšpektori SOI teda dňa 05.12.2023 v dodatku k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.11.2023 konštatovali, že účastník konania sa dopustil porušenia zákazu predávajúceho používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď uzatvoril so spotrebiteľmi zmluvy podľa noriem Obchodného zákonníka. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z.

Dodatok k inšpekčnému záznamu bol účastníkovi konania zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk listinnou zásielkou dňa 05.12.2023, ktorú účastník konania prevzal dňa 08.12.2023.

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 07.03.2024, ktoré bolo doručované listinne a doručené účastníkovi konania dňa 12.03.2024.

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 13.03.2024 e-mailovú správu s prílohou. V texte e-mailovej správy účastník konania uviedol, že v prílohe posíla doklad, ktorý preukazuje, že došlo k dohode v prospech spotrebiteľky k jej spokojnosti. Prílohu e-mailovej správy tvoril scan dokumentu „záznam o rokovaní na mieste zo dňa 03.2.2024 miesto Liešťany“. Z obsahu správy vyplýva, že tento záznam sa vzťahuje k podaniu spotrebiteľa č. 461/2023. Z obsahu ďalej vyplýva, že medzi účastníkom konania a spotrebiteľom došlo k spisaniu väd diela, k spôsobu a termínu odstránenia väd diela v termíne do 17.02.2024 a vady kamenného koberca v termíne do 30.05.2024.

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 zhotoviteľ diela (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.

Pokiaľ ide o vyjadrenie účastníka konania zo dňa 13.03.2024, v ktorom správny orgán zaslal dokument záznamu so spotrebiteľom o dodatočnom vybavení reklamácie, správny orgán konštatuje, že možno pozitívne hodnotiť konanie účastníka konania, avšak 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. Pre zistenie nedostatkov je rozhodujúci skutkový stav, ktorý bol zistený v čase kontroly, a to dňa 20.11.2023.

Konaním účastníka konania bol porušený zákon č. 250/2007 Z. z., pričom porušenie povinnosti predávajúceho podľa tohto zákona 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. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinností objektívne, pričom v rámci objektívnej zodpovednosti zodpovedá aj za konanie zamestnancov, ktorí v jeho mene konajú alebo konali.

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 pri kontrole spoľahlivo zistil, že účastník konania nevybavil dve spotrebiteľmi uplatnené reklamácie v súlade s ustanovením § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., ktoré bolo zistené prešetrovaním spotrebiteľských podaní č. 383/2023 a č. 461/2023 si dovoľuje správny orgán uviesť, že predmetné ustanovenie má kogentný charakter, a preto sa od neho nemožno odchyliť. Správny orgán prihliadal na to, že následkom porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom v zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia boli spotrebiteľia vystavení do stavu právnej neistoty napriek tomu, že zákon č. 250/2007 Z. z. stanovuje pre vybavenie reklamácie presne určenú lehotu. Spotrebiteľia boli nútení sa svojich práv domáhať prostredníctvom orgánu kontroly, kde sa následným prešetrovaním podnetov spotrebiteľov a vykonanou kontrolou zo strany inšpektorov SOI potvrdila ich opodstatnenosť. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. V zmysle ustanovení zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, ale aj zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonnej 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 pri kontrole ďalej spoľahlivo zistil, že účastník konania v rámci svojej podnikateľskej činnosti uzatvoril so spotrebiteľmi dve zmluvy o dielo podľa ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka. Túto skutočnosť správny orgán vyhodnotil ako neprijateľnú podmienku s prihliadnutím k právnej úprave vzťahujúcej sa k spotrebiteľským zmluvám, ktoré sú upravené v § 52 až 54 Občianskeho zákonníka. Na všetky právne vzťahy,

ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva.

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 spotrebiteľských podaní č. 383/2023 a 461/2023, ktorých 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.

Správny orgán vzal do úvahy, že predávajúci porušil povinnosť vybaviť reklamácie vád diela najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania zúžil rozsah práv spotrebiteľov priznaných im zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľia museli strpieť reklamačné konania po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona a tým, že neboli oboznámení s výsledkom reklamačného konania, nemohli podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že účastník konania je zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie sankcionovaný za to, že nebol dodržaný procesný postup pri vybavovaní reklamácií 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 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. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol predovšetkým na rozsah zistených nedostatkov; na špecifiká konkrétneho prípadu (prešetrenie spotrebiteľských podaní) a proporcionalitu 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 a práva spotrebiteľa na informácie.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 20.11.2023 a v jeho dodatku zo dňa 05.12.2023, vyjadrením účastníka konania zo dňa 13.03.2024 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 § 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 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.