

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj
Pekárska 23, 917 01 Trnava

Číslo: P/018/02/2021

Dňa: 10.06.2021

Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len SOI), Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. b), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a § 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,

ukladá účastníkovi konania:

obchodné meno:	ZSE Energia, a.s.
sídlo:	Čulenova 6, Bratislava 816 47
IČO:	36 677 281

na základe kontroly vykonanej dňa 16.02.2021 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj bez prítomnosti kontrolovanej osoby,

pre porušenie zákazu používať nekalú obchodnú prax, ak je v rozpore s požiadavkou odbornej starostlivosti a zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenie § 7 ods. 2 a ods. 4, § 8 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, nakoľko prešetrením podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 12/2021 bolo zistené, že dňa 05.09.2020 si spotrebiteľ prostredníctvom zákazníckej zóny na www.zse.sk nastavil sledovanie dátumu zmeny druhu tarify za odber plynu. Na základe tejto služby bol spotrebiteľovi dňa 01.01.2021 doručený e-mail „Blížiaci sa dátum možnosti zmeny sadzby“, v ktorom dodávateľ prostredníctvom zákazníckej zóny pripomenul spotrebiteľovi možnosť zmeny sadzby na odbernom mieste Ružindol 59 od 01.01.2021. Notifikácia bola spotrebiteľovi zaslaná na základe jeho požiadavky o zmenu cez zákaznícku zónu na www.zse.sk zo dňa 05.09.2020, kedy spotrebiteľovi nebolo umožnené zmenu zrealizovať. Na základe upozornenia dodávateľa o blížiacom sa dátume možnosti zmeny sadzby spotrebiteľ dňa 02.01.2021 požiadal o zmenu tarify dodávky plynu z D4 na D3, pričom dňa 04.01.2021 dodávateľ jeho žiadosť zamietol. Spotrebiteľ dôvod zamietnutia zmeny tarify dodávky plynu riešil telefonicky na zákazníckej linke a následne e-mailom zo dňa 04.01.2021. Dňa 05.01.2021 reprezentant zákazníckej starostlivosti spotrebiteľovi zaslal e-mail, v ktorom uviedol, že zmenu sadzby plynu je možné vykonať k výročiu zmluvy 01.12.2020, teda najbližšia možná zmena je k 01.12.2021 s trojmesačnou lehotou, napriek tomu, že k uzatvoreniu Zmluvy o združenej dodávke plynu pre odberateľa plynu v domácnosti číslo 9408905755, pre odberné miesto Ružindol 59, v dohodnutej tarife dodávky plynu D4 so spotrebiteľom (odberateľom) M.T., a dodávateľom ZSE Energia, a.s. došlo dňa 15.02.2018. Spotrebiteľ na základe informácie poskytnutej dodávateľom podal žiadosť o zmenu tarify dňa 02.01.2021, teda v lehote najneskôr 15 dní pred uvedeným dátumom, pričom kontrolovaná osoba napriek uvedenému jeho žiadosť

zamietla. Konanie kontrolovanej osoby uviedlo spotrebiteľa do omylu a zapríčinilo, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie. Vzhľadom na uvedené kontrolovaná osoba nedodrжала úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti zodpovedajúcej čestnej obchodnej praxi či všeobecnej zásady dobrej viery uplatňovanej v oblasti jej činnosti, čím konala v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti a mohla podstatne narušiť ekonomické správanie spotrebiteľa.

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: **500 €** (slovom: **päťsto eur**),

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00180221.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 16.02.2021 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj vykonaná kontrola v sídle Inšpektorátu SOI vzhľadom na aktuálnu situáciu a prijaté preventívne opatrenia v záujme obmedzenia prípadných zdravotných rizík v súvislosti so šírením ochorenia COVID 19 bez prítomnosti kontrolovanej osoby.

Za účelom prešetrenia podnetu bola listom zo dňa 27.01.2021 účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy slovensko.sk do elektronickej schránky zaslaná požiadavka na doručenie dokladov súvisiacich s prešetrením podnetu spotrebiteľa č. 12/2021. Dňa 29.01.2021 účastník konania prevzal dňa 03.03.2021.

Dňa 08.02.2021 boli orgánu dozoru doručené doklady:

- Zmluva o združenej dodávke plynu pre odberateľa plynu v domácnosti zo dňa 09.10.2014,
- Zmluva o združenej dodávke plynu pre odberateľa plynu v domácnosti zo dňa 15.02.2018,
- emailová komunikácia so spotrebiteľom v súvislosti so žiadosťou o zmenu sadzby pre odber plynu zo dňa 04.01.2021 a 05.01.2021,
- stanovisko spoločnosti ZSE Energia a.s. k podnetu spotrebiteľa M.T.

Prešetrením podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 12/2021 bolo zistené, že dňa 05.09.2020 si spotrebiteľ prostredníctvom zákazníckej zóny na www.zse.sk nastavil sledovanie dátumu zmeny druhu tarify za odber plynu. Na základe tejto služby bol spotrebiteľovi dňa 01.01.2021 doručený e-mail „Blížiaci sa dátum možnosti zmeny sadzby“, v ktorom dodávateľ prostredníctvom zákazníckej zóny pripomenul spotrebiteľovi možnosť zmeny sadzby na odbernom mieste Ružindol 59 od 01.01.2021. Notifikácia bola spotrebiteľovi zaslaná na základe jeho požiadavky o zmenu cez zákaznícku zónu na www.zse.sk zo dňa 05.09.2020, kedy spotrebiteľovi nebolo umožnené zmenu zrealizovať.

Na základe upozornenia dodávateľa o blížiacom sa dátume možnosti zmeny sadzby spotrebiteľ dňa 02.01.2021 požiadal o zmenu tarify dodávky plynu z D4 na D3, pričom dňa 04.01.2021 dodávateľ jeho žiadosť zamietol. Spotrebiteľ dôvod zamietnutia zmeny tarify dodávky plynu riešil telefonicky na zákazníckej linke a následne e-mailom zo dňa 04.01.2021. Dňa 05.01.2021 reprezentant zákazníckej starostlivosti spotrebiteľovi zaslal e-mail, v ktorom uviedol, že zmenu sadzby plynu je možné vykonať k výročiu zmluvy 01.12.2020, teda najbližšia možná zmena je k 01.12.2021 s trojmesačnou lehotou, napriek tomu, že k uzatvoreniu Zmluvy o združenej dodávke plynu pre odberateľa plynu v domácnosti číslo 9408905755, pre odberné miesto Ružindol 59, v dohodnutej tarife dodávky plynu D4 so spotrebiteľom (odberateľom) M.T., a dodávateľom ZSE Energia, a.s. došlo dňa 15.02.2018. Spotrebiteľ na základe informácie poskytnutej dodávateľom podal žiadosť o zmenu tarify dňa 02.01.2021, teda v lehote najneskôr 15 dní pred uvedeným dátumom, pričom kontrolovaná osoba napriek uvedenému jeho žiadosť zamietla. Konanie kontrolovanej osoby uviedlo spotrebiteľa do omylu a zapríčinilo, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie. Vzhľadom na uvedené kontrolovaná osoba nedodržala úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti zodpovedajúcej čestnej obchodnej praxi či všeobecnej zásady dobrej viery uplatňovanej v oblasti jej činnosti, čím konala v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti a mohla podstatne narušiť ekonomické správanie spotrebiteľa.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenie § 7 ods. 2 a ods. 4, § 8 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje používať nekalú obchodnú prax, ak je v rozpore s požiadavkou odbornej starostlivosti a zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa.

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

V zmysle § 2 písm. u) zákona o ochrane spotrebiteľa odbornou starostlivosťou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi, alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky.

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

V zmysle § 7 ods. 2 písm. a), b) zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

V zmysle § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

V zmysle § 8 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá.

Účastník konania v uvedenom prípade nekalej praktiky konal v hrubom rozpore s odbornou starostlivosťou, ktorú bolo možné od neho očakávať vo vzťahu k spotrebiteľovi a jeho konanie podstatne narušovalo ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k službe.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 16.02.2021, ktorý bol účastníkovi konania zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 03.03.2021. Účastník konania inšpekčný záznam prevzal dňa 03.03.2021.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 13.05.2021 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 13.05.2021.

Vo vyjadrení zo dňa 08.02.2021 splnomocnený zástupca účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a k inšpekčnému záznamu uvádza, že zákazník riešil zmenu distribučnej kapacity prostredníctvom zákaznickej zóny, ktorá predstavuje informačný systém účastníka konania, v ktorom pri implementácii výpočtov pravdepodobne došlo k chybe a následnému zlyhaniu. Účastník konania má za to, že ak by zákazník riešil svoju požiadavku s operátorom linky účastníka konania, prípadne osobne prostredníctvom kontaktného miesta, konzultáciou priamo s pracovníkom účastníka konania, k predmetnej chybe by nedošlo. Účastník konania neviduje reklamáciu spotrebiteľa vo veci nerealizovania/zamietnutia požiadavky na zmenu distribučnej kapacity, preto sa nevie vyjadriť, či má zákazník nárok na kompenzáciu škody. Splnomocnený zástupca účastníka konania uvádza, že k zamietnutiu požiadavky došlo zo strany distribútora. Ďalej dodáva, že v zmysle reklamačného poriadku účastníka konania, reklamáciu je možné uplatniť len v zmysle vyššie spomenutého reklamačného poriadku a telefonický kontakt a e-mailová komunikácia na adresu kontakt@zse.sk nie je reklamáciou a slúži výhradne na informačné účely.

Vo vyjadrení zo dňa 18.05.2021 splnomocnený zástupca účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a žiada o predĺženie lehoty na vyjadrenie sa k oznámeniu o začatí správneho konania.

Vo vyjadrení zo dňa 31.05.2021 splnomocnený zástupca účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a k oznámeniu o začatí správneho konania opätovne uvádza vyššie uvedené skutočnosti, pričom dodáva, že spotrebiteľ si dňa 05.09.2020 prostredníctvom zákaznickej zóny na webovej stránke účastníka konania nastavil sledovanie dátumu zmeny druhu tarify za odber plynu. Táto služba je bezplatná, pričom ide o systémové automaticky poskytované služby, ktoré sa poskytujú v súvislosti s dodávkou plynu, a teda na vzťah medzi

účastníkom konania a spotrebiteľom sa uplatňujú podmienky obsiahnuté v zmluve o združenej dodávke plynu. Po aktivácii služby bol spotrebiteľovi zaslaný e-mail o blížiacom sa dátume možnosti zmeny sadzby. Splnomocnený zástupca účastníka konania uvádza, že v zmysle prevádzkového poriadku o zníženie tarify môže zákazník požiadať najskôr k výročiu objednania distribučnej kapacity, v predmetnom prípade teda dátum 01.12. príslušného kalendárneho roka. Dodáva, že pri zaslaní notifikácie o možnej zmene sadzby z online účtu, informačný systém pravdepodobne nesprávne vyhodnotil zadaný algoritmus. Termín zmeny sadzby je závislý od výročia objednávky. Splnomocnený zástupca účastníka konania uvádza, že došlo k systémovej chybe v rámci automaticky nastaveného informačného systému, na základe ktorého spotrebiteľ požiadal o zmenu tarify, avšak jeho požiadavke na Zákazníckej linke nebolo možné vyhovieť. Následne spotrebiteľ zaslal účastníkovi konania e-mail na adresu kontakt@zse.sk, v ktorom znova žiadal o zmenu tarify. Zamestnankyňa účastníka konania potvrdila zákazníkovi informáciu, že nie je možné vykonať zmenu sadzby, avšak po zistení systémovej chyby sa účastník konania snažil daný problém vyriešiť a uznal, že došlo k vadnému poskytnutiu služby, pričom požiadavke spotrebiteľa vyhovelí spätne ku dňu 01.01.2021 a zmenili tarifu dodávky plynu. V rámci vyjadrenia splnomocnený zástupca účastníka konania poukazuje na oprávnenia a nároky, ktoré zákazníkovi vyplývajú zo zodpovednosti za vady a akosť, pričom pri vadnom poskytnutí služby je spotrebiteľ povinný bez zbytočného odkladu vadu vytknúť a uplatniť si nároky vyplývajúce zo zodpovednosti za vady. Taktiež poukazuje na povinnosti účastníka konania v zmysle ustanovenia § 18 ods. 1 a 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré si riadne plní. Účastník konania nerozporuje, že došlo k vadne poskytnutej službe, avšak má za to, že ku včasnému a platnému uplatneniu reklamácie zo strany zákazníka malo dôjsť v zmysle reklamačného poriadku, v danom prípade si účastník konania uplatnil svoj nárok u nesprávne určenej osoby, čo v prvotnom štádiu riešenia reklamácie spôsobilo nesprávne poskytnutie informácie, a tým predĺžilo proces vybavovania reklamácie a odstraňovania vadného poskytnutia služby. Splnomocnený zástupca účastníka konania uvádza, že ako veľká spoločnosť rozlišujú medzi viacerými typmi a druhmi kontaktov, ktoré môžu zákazníci využívať v závislosti od služby. Má za to, že spotrebiteľ by si mal primárne uplatniť svoj nárok v rámci reklamačného konania na kontakte, ktorý je pre tento účel uvedený. Splnomocnený zástupca účastníka konania poukazuje na ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c), § 2 ods. 2 písm. p), § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorých je pre označene určitej praktiky za nekalú potrebné kumulatívne splnenie jej definičných znakov v zmysle § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa. Podľa splnomocneného zástupca účastníka konania Inšpektorát SOI náležite nepreskúmal predmetné konanie s ohľadom na zmluvný rámec, ktorý sa vzťahoval na vzťah spotrebiteľa a účastníka konania. Opätovne uvádza, že spotrebiteľ si mal v prípade vadného poskytnutia služby reklamovať takéto splnenie, pričom spotrebiteľ svoj nárok uplatnil nesprávnym spôsobom a na nesprávnych kontaktoch, avšak aj napriek uvedenému bolo spotrebiteľovi vyhovené spätne. Účastníkovi konania, nie je z inšpekčného záznamu zrejmé a argumentačne zdôvodnené, či konanie účastníka konania naplnilo obligatórne definičné znaky skutkovej podstaty nekalej obchodnej praktiky, nakoľko orgán dozoru je pri hodnotení určitého konania predávajúceho povinný skúmať, či takéto konanie spĺňa všetky znaky skutkovej podstaty správneho deliktu nekalej obchodnej praktiky a takéto konštatovanie náležite odôvodniť, aby mohlo byť tvrdenie preskúmateľné a aby sa k nemu účastník konania mohol vyjadriť. Motívom účastníka konania nebolo uviesť spotrebiteľa do omylu alebo podstatne narušiť jeho ekonomické správanie, nakoľko účastník konania by na takéto konanie nemal dôvod. Pri skúmaní podstatného porušenia narušiť ekonomické správanie spotrebiteľa, je preto potrebné toto konanie posudzovať individuálne, pričom Inšpektorát SOI žiadnym spôsobom neodôvodnil, akým konkrétnym spôsobom bolo narušené ekonomické správanie

spotrebiteľa. Splnomocnený zástupca účastníka konania nesúhlasí s tvrdením, že nedodržel úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti zodpovedajúcej čestnej obchodnej praxi, či všeobecnej zásady dobrej viery uplatňovanej v oblasti jej činnosti. Záverom splnomocnený zástupca účastníka konania uvádza, že Inšpektorát SOI pri začatí správneho konania opomenul právne posúdiť povahu vzťahu medzi ním a spotrebiteľom, a tým neposudzoval možnosti relevantných nárokov spotrebiteľa, v súvislosti s čím nesprávne kvalifikoval jeho konanie ako nekalú obchodnú praktiku. Splnomocnený zástupca účastníka konania navrhuje konanie zastaviť.

K tomu správny orgán uvádza, že aj keď odstránenie zistených nedostatkov hodnotí pozitívne, následná náprava zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Následné odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Pre posúdenie zodpovednosti predávajúceho je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly.

K vyjadreniam ohľadom systémovej chyby v rámci automaticky nastaveného informačného systému správny orgán uvádza, že dôvod vzniku nedostatku hodnotí ako subjektívny, na ktorý zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať. Uvedená skutočnosť nemá vplyv na rozhodnutie správneho orgánu, nakoľko 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 o ochrane spotrebiteľa ukladá povinnosti priamo predávajúcemu, ktorý za zistené nedostatky objektívne zodpovedá.

K vyjadreniam splnomocneného zástupcu účastníka konania správny orgán zároveň uvádza, že predmetom kontroly a následného správneho konania nebolo reklamačné konanie. Správny orgán zdôrazňuje, že aj keď bola predmetná služba bezplatná, uviedla spotrebiteľa do omylu, pričom na jej základe urobil rozhodnutie, ktoré by inak neurobil. Správny orgán má za to, že orgánom dozoru bolo riadne preskúmané konanie účastníka konania, ktoré bolo jednoznačne zaznamenané v inšpekčnom zázname. K vyjadreniam splnomocneného zástupcu účastníka konania ohľadom absencie zdôvodnenia, či konanie účastníka konania naplnilo obligatórne definičné znaky skutkovej podstaty nekalej obchodnej praktiky v inšpekčnom zázname správny orgán uvádza, že inšpekčný záznam slúži na zaznamenanie skutkového stavu, pričom sa uvedie právny predpis, ktorý bol konaním, respektíve opomenutím konania porušený. Právna povaha inšpekčného záznamu vyplýva z ustanovenia § 6 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej ochrane vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 128/2002 Z. z.“), podľa ktorého inšpektor vyhotoví o opatreniach prijatých pri kontrolnej činnosti písomný záznam. Z povahy veci a z administratívneho spisu vyplýva, že spísanie inšpekčného záznamu predchádzalo začatiu administratívneho konania. Konanie bolo začaté dňom, ktorým orgán verejnej správy urobil voči účastníkovi konania prvý úkon (oznámenie o začatí správneho konania). Pre inšpekčný záznam tak nie sú ustanovené zákonom predpísané náležitosti, je z neho však zrejmé označenie kontrolovanej osoby, dátum, čas a miesto kontroly. Obsahom inšpekčného záznamu je aj opis zisteného skutkového stavu. Inšpekčný záznam patrí medzi podklady k rozhodnutiu orgánov verejnej správy, je záznamom z kontroly, v ktorom inšpektori SOI opíšu zistený skutkový stav. Správny orgán však zdôrazňuje, že k zhodnoteniu skutkového stavu prichádza až v rámci správneho konania,

kedy správny orgán posudzuje všetky okolnosti daného prípadu, na základe ktorých následne rozhodne.

K vyjadreniam splnomocneného zástupcu účastníka konania správny orgán taktiež uvádza, že nesprávnym notifikovaním spotrebiteľa o možnosti zmeny tarify, tohto uviedol do omylu, na základe čoho sa potom spotrebiteľ domáhal zmeny tarify, teda urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Správny orgán má za to, že rozpor s požiadavkou odbornej starostlivosti účastníka konania spočíval v nesprávnom notifikovaní spotrebiteľa o možnosti zmeny tarify. Správny orgán riadne posúdil povahu právneho vzťahu účastníka konania a spotrebiteľa, keď v danom prípade ide o vzťah medzi predávajúcim na jednej strane a spotrebiteľom na strane druhej, ide teda o spotrebiteľský vzťah.

K žiadosti účastníka konania o zastavenie správneho konania správny orgán uvádza, že preskúmaním spisového materiálu nezistil dôvod na zastavenie správneho konania. Dôvody, pre ktoré je možné správne konanie zastaviť sú taxatívne uvedené v ustanovení § 30 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní. V zmysle uvedeného ustanovenia správny orgán konanie zastaví, ak a) zistí, že ten, kto podal návrh na začatie konania, nie je účastníkom konania a nejde o konanie, ktoré môže začať správny orgán, b) účastník konania vzal svoj návrh na začatie konania späť a konanie sa netýka iného účastníka konania alebo ostatní účastníci konania súhlasia so späť vzatím návrhu a nejde o konanie, ktoré môže začať správny orgán, c) účastník konania zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol bez právneho nástupcu a konanie sa týkalo len tohto účastníka konania, d) účastník konania na výzvu správneho orgánu v určenej lehote neodstránil nedostatky svojho podania a bol o možnosti zastavenia konania poučený, e) zistí, že nie je príslušným na konanie a vec nemožno postúpiť príslušnému orgánu, f) zistí, že vo veci už začal konať iný príslušný správny orgán, ak sa správne orgány nedohodli inak, g) zistí, že pred podaním návrhu vo veci začal konať súd, ak osobitný zákon neustanovuje inak, h) odpadol dôvod konania začatého na podnet správneho orgánu, i) v tej istej veci sa právoplatne rozhodlo a skutkový stav sa podstatne nezmenil, j) tak ustanoví osobitný zákon. Nakoľko správny orgán v konaní nezistil žiadny z vyššie ustanovených dôvodov, ktorého dôsledkom by bolo zastavenie správneho konania, nie je dôvodné zastaviť správne konanie.

Povinnosťou predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k hore uvedenému nebolo splnené.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazu používať nekalú obchodnú praktiku, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu, alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa.

V súvislosti so zistenou nekalou obchodnou praktikou správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil, že v danom vzťahu je spotrebiteľ laikom, a práve predávajúci je tým subjektom, ktorý má konať s odbornou starostlivosťou, nakoľko sa jedná o jeho predmet podnikania a má dbať o riadne plnenie si povinností.

Použitím nekalej obchodnej praktiky, ktorá je zakázaná, boli porušené práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Porušenie zákazu používať nekalé obchodné praktiky, v dôsledku ktorého môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, hodnotí správny orgán ako závažné vzhľadom na možnosť privodenia ujmy spotrebiteľovi. Použitie nekalej obchodnej praktiky je v rozpore s odbornou starostlivosťou a môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k službe, pričom nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním došlo ku zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom, je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom.

Nesprávnym informovaním o možnosti zmeny tarify, keď spotrebiteľ bol informovaný, že má právo na zmenu tarify, a následne mu to bolo odmietnuté, boli porušené základné práva spotrebiteľa na jednoznačné informácie. Takéto konanie je o to závažnejšie, keď v jeho dôsledku dochádza k porušeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých týchto skutočností orgán kontroly vnútorného trhu považuje pokutu uloženú na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeranú, preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi alebo dodávateľovi alebo osobám, ktoré prevádzkujú činnosti bez oprávnenia na podnikanie pokutu do 66 400 €; za opakované porušenie povinností počas 12 mesiacov uloží správny orgán pokutu do 166 000 €. Keďže nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho v priebehu jedného roka, správny orgán využil pri ukladaní pokuty prvú vetu § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Pokuta bola účastníkovi konania s prihliadnutím na kontrolné zistenia uložená v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

Správny orgán má za to, že uložená pokuta v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.