

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,
Predmestská 71, P.O. box 89, 011 79 ŽILINA

Číslo: P/0217/05/2021

Dňa: 29.09.2022



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 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, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (**d'alej len Správny poriadok**) s použitím analógie legis § 41 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov (**Trestný zákon**)

r o z h o d o l takto:

účastníkovi konania: **Vydavateľstvo Matice slovenskej, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 25/A, 036 01 Martin**

prevádzkareň: kontrola bola vykonaná na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina*

dátum vykonania kontroly: kontrola bola začatá dňa 16.2.2021 dorúčením *oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteným nedostatkom zo dňa 15.12.2021* a bola ukončená dňa 1.3.2022 spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 1.3.2022 (na základe predvolania zo dňa 2.2.2022)*

IČO: 36 418 404

Za spáchanie iných správnych deliktov v súbehu, a to:

1. pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa

• **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon 102/2014 Z. z.**), zo zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o elektronickom obchode**), vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Vydavateľstvo Matice slovenskej, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 25/A, 036 01 Martin* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.vydavatel.sk dňa 15.12.2021 (v podstránkach: *Úvodná strana* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.3.2022), *Kontakt* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.3.2022), *O nás* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.3.2022), *Obchodné podmienky* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.3.2022), *Ako nakupovať* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.3.2022), *Spracovanie osobných údajov* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.3.2022), *Poštovné* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.3.2022), *Objednávkový proces výrobu-Malá a Veľká Fatra á 16,03€/ks v počte 1ks* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.3.2022)), dňa 1.3.2022 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 1.3.2022 (ktorému predchádzalo oznámenie o začatí kontroly a výzva na doručenie písomného vyjadrenia k zisteným nedostatkom zo dňa 15.12.2021, ďalej *Vyjadrenie účastníka konania zo dňa 23.12.2021 a predvolanie zo dňa 2.2.2022*) zadokumentované, že v *Obchodných podmienkach* (**d'alej len OP**) v časti *Záruka, reklamácia a storno objednávky* v bode 3 písm. f/ bolo uvedené: ...Nezodpovedáme za oneskoreniu dodávku tovaru zavinenú doručovateľom (Slovenská pošta, kuriér)...“, keď podmienka stanovená predávajúcim vnášala značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkou o nenesení zodpovednosti za omeškanie dodania zásielky prepravcom jednostranne umožňovalo dodávateľovi- predávajúcemu obmedzovať alebo vylučovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za škodu, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d/ Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov, **d'alej len OZ**), napriek skutočnosti, že kupujúci- spotrebiteľ je v zmluvnom vzťahu len s predávajúcim- dodávateľom, ktorý nie je oprávnený sa zbavovať svojej zodpovednosti za včasné dodanie výrobku; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

2. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. l/ zákona č. 102/2014 Z. z.

• **oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ, ktoré znejú:**

„§ 622

(1) *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.*

(2) 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.

(3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

§ 623

(1) 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.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci. “, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: Vydavateľstvo Matice slovenskej, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 25/A, 036 01 Martin a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na jeho webovom sídle www.vydavatel.sk, zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

3. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. t/ zákona č. 102/2014 Z. z.

• **oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu,** keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: Vydavateľstvo Matice slovenskej, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 25/A, 036 01 Martin a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na jeho webovom sídle www.vydavatel.sk, zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) a neuviedol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania úhrnnú pokutu vo výške 220,- €, slovom **dvestodvadsať eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-02170521.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 4.6.2021 bol správny orgán doručený podnet P-356/2021, žiadajúci prešetrenie webových sídiel predávajúcich. Dňa 16.12.2021 bola doručením účastníkovi konania (prostredníctvom portálu www.slovensko.sk) *oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteným nedostatkom zo dňa 15.12.2021* začatá kontrola, ku ktorej zaslal účastník konania správny orgán *vyjadrenie zo dňa 23.12.2021* (doručené správny orgán dňa 23.12.2021 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk a dňa 28.12.2021 aj listinnou zásielkou). Predmetná kontrola bola ukončená dňa 1.3.2022 spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 1.3.2022*, za osobnej účasti účastníka konania, spísaného v sídle správneho orgánu (na základe *predvolania zo dňa 2.2.2022*, doručeného účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 4.2.2022). Pri predmetnej kontrole boli zistené nedostatky, za ktoré v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu a povinností pre predávajúceho:

Podľa § 4 ods. 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. a zo zákona o elektronickom obchode, vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Vydavateľstvo Matice slovenskej, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 25/A, 036 01 Martin* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.vydavatel.sk dňa 15.12.2021 (v podstránkach: *Úvodná strana* (príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.3.2022), *Kontakt* (príloha č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.3.2022), *O nás* (príloha č. 3 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.3.2022), *OP* (príloha č. 4 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.3.2022), *Ako nakupovať* (príloha č. 5 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.3.2022), *Spracovanie osobných údajov* (príloha č. 6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.3.2022), *Poštovné* (príloha č. 7 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.3.2022), *Objednávkový proces výrobu-Malá a Veľká Fatra á 16,03€/ks v počte 1ks* (príloha č. 8 k inšpekčnému záznamu zo dňa 1.3.2022)), dňa 1.3.2022 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 1.3.2022* (ktorému predchádzalo *oznámenie o začatí kontroly a výzva na doručenie písomného vyjadrenia k zisteným nedostatkom zo dňa 15.12.2021*, ďalej *vyjadrenie účastníka konania zo dňa 23.12.2021* a *predvolanie zo dňa 2.2.2022*) zadokumentované, že v *OP* v časti *Záruka, reklamácia a storno objednávky* v bode 3 písm. f/ bolo uvedené: ...Nezodpovedáme za oneskorenú dodávku tovaru zavinenú doručovateľom (Slovenská pošta, kuriér)...“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, keď podmienka stanovená predávajúcim vnášala značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkou o nenesení zodpovednosti za omeškanie dodania zásielky prepravcom jednostranne umožňovalo dodávateľovi-predávajúcemu obmedzovať alebo vylučovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za škodu, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d/ OZ, napriek skutočnosti, že kupujúci- spotrebiteľ je v zmluvnom vzťahu len s predávajúcim- dodávateľom, ktorý nie je oprávnený sa zbavovať svojej zodpovednosti za včasné dodanie výrobku. **Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).**

Podľa § 3 ods. 1 písm. l/ zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ, ktoré znejú:

„§ 622

(1) *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.*

(2) *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.*

(3) *Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.*

§ 623

(1) *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 vád vec riadne užívať.*

(2) *Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.*“.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Vydavateľstvo Matice slovenskej, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 25/A, 036 01 Martin* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na jeho webovom sídle www.vydavatel.sk, zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

Podľa § 3 ods. 1 písm. t/ zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Vydavateľstvo Matice slovenskej, s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 25/A, 036 01 Martin* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na jeho webovom sídle www.vydavatel.sk, zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť**

oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa - **Vydavateľstvo Matice slovenskej, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 24.8.2022 (doručenou účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 30.8.2022) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty. Správny orgán týmto opravuje zrejmu nesprávnosť v označení oznámenia o začatí správneho konania, ktoré nesprávne označil označením „D/0217/05/2021“ namiesto správneho „P/0217/05/2021“.

Vo vyjadrení zo dňa 23.12.2021, doručenom správne mu orgánu prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 23.12.2021, a dňa 28.12.2021 prostredníctvom listinnej zásielky, účastník konania uviedol, že si nebol vedomý zistených nedostatkov, tieto sa v praxi nikdy neaplikovali, neboli spôsobené úmyselne, ako mikropodnik sa cíti byť znevýhodnený oproti nadnárodným spoločnostiam, zamestnávajúcim špecialistov na právne služby, jeho úprimnou snahou je vykonávať podnikateľskú činnosť v súlade so všeobecne platnými právnymi predpismi, a bezodkladne vykonal nápravu.

Správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa, ustálil v názore, že vyjadrenia účastníka konania nespochybnili zistený skutkový stav, s dôrazom na absolútnu zodpovednosť účastníka konania, koncipovanú na objektívnom princípe, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zisteného zákazu a povinností. Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z., majú kogentný charakter, t. j. nepripúšťajúci ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. Nositeľom informačných povinností je účastník konania, ktorého povinnosťou bolo objektívne preukázať splnenie si litery zákona, k čomu však, ako je z podkladov pre rozhodnutie zrejmé, nedošlo. V zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Následné odstránenie zistených nedostatkov teda nie je možné definovať ako liberačný dôvod z preukázaného nezákonného skutkového stavu veci. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie právnych zákazov a povinností, preto je v tomto slova zmysle právne nevýznamné, či zistené nedostatky boli spôsobené úmyselne alebo nie. Zákon zároveň neumožňuje správne mu orgánu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Nakoľko zo strany účastníka konania nedošlo k spochybneniu správne zadokumentovaných záverov protiprávneho konania žiadnym spôsobom, správny orgán vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, a § 15 ods. 1

písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z., ktoré stanovujú správny orgán povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností a zákazov ustanovených týmito zákonmi, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, pri zohľadnení všetkých zákonných kritérií, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie Vydavateľstvo Matice slovenskej, s.r.o.** v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/ vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz používať neprijateľné zmluvné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a zároveň je **povinná** v zmysle ustanovenia § 3 ods. 1 písm. l/, t/ zákona č. 102/2014 Z. z. pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, oznámiť poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ, ako aj informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, A uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa, a § 3 ods. 1 písm. l/, t/ zákona č. 102/2014 Z. z..

Správny orgán v zmysle § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti podľa § 3 ods. 1 pokutu od 200,-€ do 10 000,-€.

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti stanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazov a povinností, spôsob a následky porušenia zákazov a povinností, spočívajúcich v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

V predmetnej veci ide o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvej v právnom predpise, ktorý je svojím obsahom najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pri absencii výslovnej právnej úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle ustanovenia § 41 ods. 1 Trestného zákona, podľa ktorého: „Ak súd odsudzuje za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo zbiehajúcich sa trestných činov. Ak sú dolné hranice trestných sadzieb trestov odňatia slobody rôzne, je dolnou hranicou úhrnného trestu najvyššia z nich.“ Podstata absorpčnej zásady tkvie v absorpcii sadzieb, kedy prísnejší trest pohlcuje miernejší. **Aplikácia absorpčnej zásady je uplatňovaná v prospech účastníka konania, pretože uložením úhrnnej sankcie sa sleduje primeranosť postihu, nakoľko uplatnenie kumulačnej (sčítacej) zásady by mohlo viesť k neúmerne vysokej pokute.**

V zmysle vyššie uvedeného sa za najprísnejšie postihnuteľný iný správny delikt bude považovať ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzou. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené bola teda v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu a povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých použil neprijateľnú zmluvnú podmienku v spotrebiteľskej zmluve a neoznámil mu ani zákonom stanovený minimálny štandard údajov, t. j. poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ, ako aj informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, a neuviedol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Občiansky zákonník, ako aj zákon o ochrane spotrebiteľa poskytujú spotrebiteľom ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. V zmysle § 3 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. Podľa § 52 OZ je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ – predávajúci so spotrebiteľom a v zmysle § 53 ods. 1 prvá veta OZ spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). V zmysle § 53 ods. 12 OZ sa neprijateľnosť zmluvných podmienok hodnotí so zreteľom na povahu tovaru, na ktoré bola zmluva uzatvorená a na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením zmluvy v dobe uzatvorenia zmluvy a na všetky ostatné podmienky zmluvy alebo na inú zmluvu, od ktorej závisí. Účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľskej zmluve, keď na svojej webovej stránke uvádzal neprijateľnú podmienku vymieňujúcu nezodpovedanie za oneskorené dodanie tovaru zapríčinené prepravcom (za ktoré objektívne zo zákona zodpovedá), čoho následkom bolo jednostranné znevýhodnenie spotrebiteľa, ktorý síce mal možnosť oboznámiť sa s údajmi na predmetnom webovom sídle pred uzatvorením zmluvy, no zároveň nemal možnosť podstatným spôsobom ovplyvniť ich obsah. Vzhľadom na vyššie uvedené je porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách závažným porušením zákona.

Zodpovednostný vzťah za vady predanej veci medzi predávajúcim a kupujúcim sa realizuje na základe reklamácie kupujúceho- spotrebiteľa a uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady. Reklamácia je jednostranný právny úkon kupujúceho adresovaný predávajúcemu (alebo inému podnikateľovi určenému na opravu), ktorým kupujúci- spotrebiteľ vytýka určitú vadu predanej veci a dáva predávajúcemu na vedomie, aké právo v súvislosti s reklamovanou vadou uplatňuje. Nepoučením spotrebiteľa o jeho právach podľa OZ mohlo byť spotrebiteľovi sťažené uplatnenie reklamácie, čo vzhľadom na skutočnosť, že predmetné právo patrí k najčastejšie uplatňovaným právam spotrebiteľmi, nemožno hodnotiť ako nevýznamný nedostatok.

Predmetom právnej úpravy zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov je alternatívne riešenie sporu (**ďalej aj ARS**) medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou (ďalej len spor) prostredníctvom subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Slovenská obchodná inšpekcia a oprávnené

právnické osoby zapísané do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov (ku dňu 31.5.2022 je to Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.), Slovenská banková asociácia, OMBUDSPOT, združenie na ochranu práv spotrebiteľov, Slovenská asociácia poisťovní a Združenie na ochranu práv občana –AVES). Tento zákon sa vzťahuje aj na riešenie sporov online podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online; **d'alej aj nariadenie**). V zmysle čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia obchodníci so sídlom na území Únie, ktorí uzatvárajú kúpnej zmluvy alebo zmluvy o službách online, ktorí sa na riešenie sporov so spotrebiteľmi zaviazali alebo majú povinnosť využiť jeden alebo viaceré subjekty ARS, spotrebiteľ a informujú o existencii platformy alternatívneho riešenia sporov on-line (**d'alej len platforma RSO**) a o možnosti využiť danú platformu na riešenie svojich sporov. Obchodníci uvádzajú elektronický odkaz na platformu RSO na svojich webových stránkach a pokiaľ sa ponuka robí prostredníctvom e-mailu, odkaz uvádzajú v tomto e-maile. Predmetná informácia sa prípadne uvádza aj vo všeobecných obchodných podmienkach, ktoré sa vzťahujú na kúpne zmluvy a zmluvy o službách online. Rozvoj riadne fungujúceho systému alternatívneho riešenia sporov v rámci Európskej únie je potrebný na posilnenie dôvery spotrebiteľov vo vnútorný trh vrátane obchodu online a na naplnenie potenciálu a využitie príležitostí cezhraničného obchodu a online obchodu. Existencia efektívneho fungovania systému ARS zabraňuje vzniku množstva súdnych konaní v sporoch, ktoré môžu byť vyriešené alternatívne, t.j. dohodou o vyriešení sporu pri záujme všetkých zainteresovaných strán o zmierlivé vyriešenie sporu. Subjekty ARS ponúkajú nezávislé, nestranné, transparentné, účinné a rýchle mechanizmy vykonania nápravy, resp. riešenia sporov medzi spotrebiteľom a predávajúcim. Platforma RSO, ktorá má podobu interaktívnej webovej stránky s bezplatným prístupom, poskytuje spotrebiteľom a predávajúcim jednotné prístupové miesto pre mimosúdne riešenie sporov vzniknutých pri transakciách online prostredníctvom subjektov ARS, ktoré sú predmetnou platformou prepojené. Dotknutá platforma, ktorej prevádzku a údržbu zabezpečuje Európska komisia, poskytuje všeobecné informácie o mimosúdnom riešení zmluvných sporov medzi predávajúcimi a spotrebiteľmi z kúpnych zmlúv alebo zo zmlúv o službách online a umožňuje spotrebiteľom a predávajúcim predkladať sťažnosti vyplnením elektronického formulára sťažnosti, ktorý je dostupný vo všetkých úradných jazykoch inštitúcií Únie, a priložiť relevantné dokumenty. Predmetné sťažnosti sú následne postúpené subjektu ARS, ktorý je príslušný riešiť dotknutý spor.

Funkciou platformy RSO je:

- a/ poskytovať elektronický formulár sťažnosti, ktorý môže sťažovateľ vyplniť
- b/ informovať respondenta (spotrebiteľa alebo obchodníka, voči ktorému bola predložená sťažnosť prostredníctvom platformy RSO) o sťažnosti
- c/ identifikovať príslušný subjekt alebo subjekty ARS a postúpiť sťažnosť subjektu ARS, ktorý sa účastníci dohodli využiť
- d/ bezplatne ponúkať elektronický nástroj správy prípadov, ktorá účastníkom a subjektu ARS umožní viesť postup riešenia spotrebu online prostredníctvom platformy RSO
- e/ zabezpečiť pre účastníkov a subjekt ARS preklad informácií, ktoré sú potrebné na vyriešenie sporu a ktoré sa vymieňajú prostredníctvom platformy RSO
- f/ poskytnúť elektronický formulár, prostredníctvom ktorého subjekty ARS postúpia informácie o dátume prijatia spisu žiadosti, predmete sporu, dátume ukončenia postupu ARS a výsledku postupu ARS
- g/ zabezpečiť systém na poskytnutie spätnej väzby, ktorý účastníkom umožní vyjadriť názory na fungovanie platformy RSO a na subjekt ARS, ktorý riešil ich spor
- h/ sprístupniť verejnosti tieto informácie:

1. všeobecné informácie o ARS ako prostriedku mimosúdneho urovnania sporov
2. informácie o subjektoch ARS uvedených na zozname, ktoré sú príslušné na riešenie sporov
3. príručku online o spôsoboch predkladania sťažností prostredníctvom platformy RSO
4. informácie vrátane kontaktných údajov, ktoré sa týkajú kontaktných miest RSO určených členskými štátmi
5. štatistické údaje o výsledkoch sporov, ktoré sa predložili subjektom ARS prostredníctvom platformy RSO.

Zákonnodarca stanovením plnenia povinností predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. t/ zákona č. 102/2014 Z. z. sledoval aj zámer dosiahnutia vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa zlepšením fungovania vnútorného trhu, najmä jeho elektronického rozmeru, a to zriadením európskej platformy RSO, ktorá uľahčuje nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé mimosúdne riešenie sporov online medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi, a porušením zákona nemohol byť tento zámer naplnený. Daný nedostatok nemožno považovať za menej závažný.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v znížení rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom, t. j. práva na informácie a práva na ochranu jeho ekonomických záujmov. Zistené iné správne delikty patria k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihladené.

Informácie uvedené na webovom sídle predávajúceho, tvoriace súčasť spotrebiteľskej zmluvy, obsahujúce so zákonom rozporné údaje alebo neobsahujúce legislatívou žiadané údaje, boli poskytnuté značnému počtu spotrebiteľov.

Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z., od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti, pričom normotvorca v súvislosti s dodržiavaním stanovených zákazov a povinností, uvedených v daných právnych normách, nepripúšťa žiadne výnimky. Účastník konania pri plnení si svojich informačných povinností nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď nezabezpečil na svojom webovom sídle informácie, vyžadované všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo uviedol údaje s nimi rozporné.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu informovania spotrebiteľov o nákupných podmienkach, a o využití práva zo zodpovednosti za vady, čo mohlo spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu, dodržal zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle Správneho poriadku a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Ukladanie pokút za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), v ktorom správny orgán v rámci zákonom dovoľeného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku pokuty je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citelná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správneho deliktu, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bola uložená v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, ako aj vývoj mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19 spôsobeným korona vírusom SARS-CoV-2.

Pri stanovení výšky sankcie boli zohľadnené všetky vyjadrenia účastníka konania, odstránenie zistených nedostatkov, ako aj skutočnosť, že porušenie zákona bolo u predávajúceho, pri aplikácii absorpčnej zásady, postihované po prvý krát.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj výšku pokuty odôvodnil tak, že aplikoval pravidlá pre ukladanie úhrnného trestu, t. j. uložil pokutu za viaceré delikty v zmysle ustanovení vzťahujúcich sa na iný správny delikt najprísnejšie postihnutelný.

POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 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, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (**d'alej len Správny poriadok**)

r o z h o d o l t a k t o :

účastníkovi konania: **Adam Lukáčik, miesto podnikania: Múčna 58/11, 027 44 Tvrdošín**
dátum a miesto vykonania kontroly: dňa 7.3.2022 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 7.3.2022* (doručeného účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, dňa 10.3.2022 listinným doručením) na základe *predvolania zo dňa 2.2.2022* (doručeného účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, dňa 7.2.2022 listinným doručením), na ktoré reagoval účastník konania doručením *správneho orgánu dokladov a vyjadrenia dňa 7.2.2022* prostredníctvom e-mailu, a na základe *žiadosti správneho orgánu o doplnenie dokladov a informácií zo dňa 15.2.2022* (doručenej účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, dňa 18.2.2022 listinným doručením), na ktorú reagoval účastník konania doručením *správneho orgánu vyjadrenia dňa 18.2.2022* prostredníctvom e-mailu
IČO: **51 834 294**

- pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa

- po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-26/2022, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: **Adam Lukáčik, miesto podnikania: Múčna 58/11, 027 44 Tvrdošín**, dňa 7.3.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 7.3.2022 (na základe predvolania zo dňa 2.2.2022, dokladov a vyjadrenia doručených od účastníka konania dňa 7.2.2022 e-mailom, a na základe žiadosti správneho orgánu o doplnenie dokladov a informácií zo dňa 15.2.2022, s doručením vyjadrenia od účastníka konania dňa 18.2.2022 e-mailom), zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku –komoda 2d5s biela/dub sonoma, TOPTY 08, KÓD: TK-0000147870 á 111,-€ (zakúpeného prostredníctvom webového sídla predávajúceho www.amalu.sk na základe objednávky č. 21005446 zo dňa 5.12.2021, faktúry č. 21005446 zo dňa 5.12.2021 s doručením výrobku spotrebiteľovi dňa 13.12.2021 s úhradou kúpnej ceny pri dodaní dobierkou) uplatnenú e-mailom dňa 14.12.2021 s doplnením dňa 21.12.2021 (na vadu poškodenia výrobku, s definovaním poškodených častí č. 2, 5, 6 podľa obrázku v návode, a so zaslaním fotografií poškodenia výrobku; zaevidovanú pod poradovým číslom 134/2021) nevybaviť v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď predávajúci predmetnú reklamáciu vybaviť až dňa 26.1.2022 výmenou časti výrobku

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **300,-€, slovom tristo eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00420522.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 17.1.2022 bol na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina doručený podnet spotrebiteľa, zaevidovaný pod číslom P-26/2022. Za účelom jeho prešetrenia zaslal správny orgán účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, predvolanie zo dňa 2.2.2022 (doručené účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, dňa 7.2.2022 listinným doručením), na ktoré reagoval účastník konania dňa 7.2.2022 e-mailom doručením správneho orgánu *dokladov spolu s vyjadrením* v zmysle, že sa dlhodobo zdržiava mimo územia SR. Na základe tejto skutočnosti vykonával správny orgán kontrolu administratívne a zaslal účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, *žiadosť o doplnenie dokladov a informácií zo dňa 15.2.2022* (doručenú účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, dňa 18.2.2022 listinným doručením), na ktorú reagoval účastník konania dňa 18.2.2022 e-mailom vyjadrením. Dňa 7.3.2022 bol na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina spísaný inšpekčný záznam zo dňa 7.3.2022 (doručený účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, dňa 10.3.2022 listinným doručením), so zistením nedostatkov, za ktoré v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho:

V zmysle § 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

V zmysle § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa predávajúcim rozumie 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.

V zmysle § 2 písm. f/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa výrobkom rozumie nová, použitá alebo upravená hnuiteľná vec, ktorá bola vyrobená, vytážená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodkladne; výrobkom je aj hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

V zmysle § 2 písm. l/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

V zmysle § 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.

V zmysle § 2 písm. u/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odbornou starostlivosťou 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.

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu;²²⁾ 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 prevzatiu 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.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedených povinností, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-26/2022, a vykonanou s predávajúcim-účastníkom konania: **Adam Lukáčik, miesto podnikania: Múčna 58/11, 027 44 Tvrdošín,**

dňa 7.3.2022 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* spísaním *inšpekčného záznamu* zo dňa 7.3.2022 (na základe *predvolania* zo dňa 2.2.2022, *dokladov a vyjadrenia* doručených od účastníka konania dňa 7.2.2022 e-mailom, a na základe *žiadosti správneho orgánu o doplnenie dokladov a informácií* zo dňa 15.2.2022, s doručením *vyjadrenia od účastníka konania dňa 18.2.2022* e-mailom), zistené, že **predávajúci reklamáciu výrobku** –komoda 2d5s biela/dub sonoma, TOPTY 08, KÓD: TK-0000147870 á 111,-€ (zakúpeného prostredníctvom webového sídla predávajúceho www.amalu.sk na základe objednávky č. 21005446 zo dňa 5.12.2021, faktúry č. 21005446 zo dňa 5.12.2021 s doručením výrobku spotrebiteľovi dňa 13.12.2021 s úhradou kúpnej ceny pri dodaní dobierkou) **uplatnenú e-mailom dňa 14.12.2021 s doplnením dňa 21.12.2021** (na vadu poškodenia výrobku, s definovaním poškodených častí č. 2, 5, 6 podľa obrázku v návode, a so zaslaním fotografií poškodenia výrobku; zaevidovanú pod poradovým číslom 134/2021) **nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď predávajúci predmetnú reklamáciu vybavil až dňa 26.1.2022 výmenou časti výrobku. Zároveň o vybavení dotknutej reklamácie nevydal písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa-**Adam Lukáčik**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 23.8.2022 (s doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, dňa 30.8.2022 listinným doručením) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení, doručenom správnenému orgánu dňa 7.2.2022 prostredníctvom e-mailu (spolu so zaslanými dokladmi), účastník konania uviedol, že sa dlhodobo zdržiava mimo územia SR, na základe čoho správny orgán vykonal kontrolu administratívnym spôsobom.

Vo vyjadrení, doručenom správnenému orgánu dňa 18.2.2022 prostredníctvom e-mailu, účastník konania uviedol, že sa všetky reklamácie snaží vybavovať kladne, čo vyplýva z evidencie reklamácií a spotrebiteľka pri uplatnení reklamácie neposlala reklamačný formulár, na čo správny orgán uvádza, že v čase vyhotovovania oznámenia o začatí správneho konania sa na webovom sídle účastníka konania žiaden formulár na uplatnenie reklamácie nenachádzal, a v *Obchodných podmienkach* v časti *Reklamačný poriadok* sa nachádzala informácia: „V prípade reklamácií Vás prosím zaslať fotografie poškodenia na reklamacie@amalu.sk“, čo spotrebiteľ dňa 14.12.2021 a 21.12.2021 splnil, adresovaním predávajúcemu na danú e-mailovú adresu vyjadrenia vôle uplatniť reklamáciu slovami: „...Chcela by som tovar reklamovať...“, ako aj zaslaním fotografií poškodenia výrobku s následným definovaním poškodených častí 2, 5 a 6 podľa obrázka v návode.

Vo vyjadrení, doručenom správnenému orgánu dňa 17.3.2022 prostredníctvom e-mailu, účastník konania uviedol, že súhlasí s názorom správneho orgánu, okamžite zavedie nápravné opatrenia, a opätovne konštatoval svoju dlhodobú prítomnosť v zahraničí.

Vo vyjadrení, doručenom správnenému orgánu dňa 30.8.2022 prostredníctvom e-mailu, účastník konania uviedol, že mu bolo doručené rozhodnutie o uložení pokuty P/0042/05/2022, s tým, že považoval predmetnú záležitosť za uzavretú a vykonal požadovanú nápravu.

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľov po uplatnení reklamácií, vrátane povinnosti podnikateľských subjektov- predávajúcich vybavovať reklamácie zákonným spôsobom, ustálil v názore, že vyjadrenia a predložené doklady od účastníka konania nespochybnil zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. Účastník konania je objektívne zodpovedný za vybavenie reklamácie zákonným spôsobom (t. j. ukončením reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím), a to v zákonnej lehote 30 dní, nevynímajúc ani povinnosť vydania zo strany účastníka konania dokladu o vybavení reklamácie do 30 dní. V zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Prijatie nápravných opatrení účastníkom konania preto nemožno vnímať ako liberačný dôvod z nepochybne zisteného protiprávneho konania. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či bol zistený nedostatok spôsobený úmyselne alebo nie. Správny orgán hodnotí pozitívne prosplotrebiteľský postoj predávajúceho pri vybavovaní reklamácií, no zdôrazňuje aj včasnosť ich vybavenia v zákonnej lehote. Správny orgán dňa 30.8.2022 doručil účastníkovi konania oznámenie o začatí správneho konania P/0042/05/2022, nie rozhodnutie o uložení pokuty, a dodáva (vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu ako orgánu dozoru povinnosť, nie možnosť, uložiť tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona, postih), že nemohol prijať iný záver, než ako je uvedené vo výrodku tohoto rozhodnutia, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci, poskytovateľ služieb podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **ste** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 vyššie citovanej právnej úpravy **povinný** vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, spočívajúce v porušení práv spotrebiteľov chránených zákonom.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (s čím je spojená aj povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v tejto lehote), garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov (ako aj právo na informácie), pričom porušenie týchto povinností, vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona berúc do úvahy mieru, v akej bol daný skutok, resp. opomenutie, spôsobilý ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva, pretože po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Konaním účastníka konania nebol úmysel

zákonodarcu naplnený. Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (a nevydal do 30 dní ani písomný doklad o jej vybavení). Následkom porušenia daných povinností je zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy, znížením mu rozsahu jeho práv, priznaných mu zákonom nečinnosťou účastníka konania. Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú jednak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov (a v porušení práva na informácie), a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti zo strany účastníka konania. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania zahŕňajúci vyššie uvedené skutočnosti, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihladené.

Účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov, a to bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Právo zo zodpovednosti za vady výrobkov patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto bolo nanajvýš žiadúce, aby bola uplatnená reklamácia vybavená (vrátane vydania písomného dokladu o jej vybavení) predávajúcim promptne, bez zbytočného odkladu, najneskôr v zákonnej lehote 30 dní, a aby prípadná nečinnosť predávajúceho nespôsobila spotrebiteľovi ujmu na jeho právach, čo v konkrétnom posudzovanom prípade nebolo zo strany účastníka konania splnené.

Účastník konania pri vybavovaní reklamácií spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-26/2022, nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní (s vydaním písomného dokladu o jej vybavení).

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

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a na informácie. Preukázaním vyššie uvedeného nedostatku nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu, dodržal zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle Správneho poriadku a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti ustanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

Stanovenie pokút za správne delikty podlieha uváženiu orgánu dohľadu (diskrečná právomoc), v ktorom orgán dohľadu v rámci zákonom dovoľeného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správnych deliktov, orgán dohľadu pri vyrubení výšky sankcie zohľadnil v súčasnosti vývoj pandemickej situácie v SR a následné ekonomické dopady na podnikateľské subjekty, ktoré v období trvania karanténneho stavu nemohli produkovať žiadaný zisk. Aj keď uložený postih má byť výrazný a odradzujúci od ďalšieho porušovania zákona, nemá byť pre účastníka konania likvidačný, a preto bol uložený v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, času trvania a následkov protiprávného konania, ako aj vývoj mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19 spôsobeným korona vírusom SARS-CoV-2.

Pri stanovení výšky sankcie správny orgán vychádzal zo zásady, aby v skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, vrátane stanovenia výšky pokuty pri zohľadnení obdobného skutkového stavu veci, a teda u účastníka konania vyvodil postih vo výške podobnej ako u iných účastníkov konania, u ktorých boli zistené obdobné nedostatky. Zároveň bolo prihliadané na všetky vyjadrenia účastníka konania.

Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,
Predmestská 71, P.O. box 89, 011 79 ŽILINA

Číslo: P/0046/05/2022

Dňa: 23.09.2022



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 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, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (**d'alej len Správny poriadok**) s použitím analógie legis § 41 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov (**Trestný zákon**)

r o z h o d o l t a k t o :

účastníkovi konania: **EkoEnergia Palivá, s.r.o., sídlo: Kráľova Lehota 276, 032 33 Kráľova Lehota**

dátum a miesto vykonania kontroly: dňa 18.3.2022 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* (spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 18.3.2022 za prítomnosti účastníka konania, na základe výzvy na písomné vysvetlenie zo dňa 21.12.2021, s doručením vyjadrenia účastníka konania správnomu orgánu dňa 22.12.2021, a na základe predvolania zo dňa 24.2.2022)

IČO: 47 844 655

Za spáchanie iných správnych deliktov v súbehu, a to:

1. pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

• **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov**, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon 102/2014 Z. z.**), zo zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o elektronickom obchode**), vo veci prešetrenia podnetov spotrebiteľov P-646/2021 a P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *EkoEnergia Palivá, s.r.o., sídlo: Kráľova Lehota 276, 032 33 Kráľova Lehota* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.ekomall.sk dňa 10.11.2021 (v podstránkach: *Doprava, O nás, Kontakt, Blog, Ponuka peliet, Objednávkový formulár (miesto dodania Bratislava, Čadca, Liptovský Mikuláš), Obchodné podmienky (d'alej len OP), Formulár na odstúpenie od zmluvy*), dňa 18.3.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 18.3.2022 za prítomnosti účastníka konania, na základe výzvy na písomné vysvetlenie zo dňa 21.12.2021, s doručením vyjadrenia účastníka konania správnemu orgánu dňa 22.12.2021, a na základe predvolania zo dňa 24.2.2022) zistené, že v OP v časti *Odstúpenie od zmluvy* v bode 4. bolo uvedené: „...V prípade, ak je vrátený tovar poškodený, použitý, opotrebovaný alebo neúplný tovar, prevádzkovateľ môže vrátiť objednávateľovi kúpnu cenu zníženú o hodnotu poškodenia, či opotrebovania predmetného tovaru a to vo výške min. 1% z celkovej ceny tovaru (v súlade s príslušnými ustanoveniami § 457 Občianskeho zákonníka).“, keď v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. má spotrebiteľ právo, po prevzatí tovaru, zaobchádzať s ním za účelom zistenia jeho vlastností, teda ho použiť, a v zmysle dôvodovej správy k citovanej právnej úprave platí, že: „*Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 je vylúčené.*“, z čoho vyplýva, že skutočnosť, že ak je predávajúcemu vrátený použitý tovar alebo tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa, t. j. poškodený, opotrebovaný alebo neúplný, nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde alebo mimosúdnu cestou; predávajúci teda nemôže z uvedených dôvodov jednostranne započítavať svoju pohľadávku na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie mu všetkých platieb podľa zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko následkom takéhoto konania by bol vznik majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa spôsobilej poškodiť jeho ekonomické záujmy; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

2. pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa

• **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci prešetrenia podnetov spotrebiteľov P-646/2021 a P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy, uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *EkoEnergia Palivá, s.r.o.,*

sídlo: Kráľova Lehota 276, 032 33 Kráľova Lehota a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.ekomall.sk zistené, že v OP v časti Preberanie tovaru v bode 5. bolo uvedené: „V prípade, ak objednávateľ nezaplatí a neprevezme objednaný tovar mimo situácie poškodenia tovaru pri doručení (zásielka sa vráti ako nedoručená bez zavinenia prevádzkovateľa, napr. ak zmluvný prepravca adresáta nenašiel, objednávateľ zásielku nedopatrením alebo neúmyselne neprevzal, a pod.), prevádzkovateľ môže požadovať náhradu škody spôsobenej porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta. Zmluvná pokuta je v takom prípade stanovená minimálne vo výške zaplatených dopravných nákladov a maximálne vo výške 50% z celkovej ceny objednávky.....“, keď podmienka stanovená predávajúcim vnášala značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo požadovala od spotrebiteľa- kupujúceho, ktorý nesplnil svoj záväzok, aby zaplatil neprimerane vysokú sumu ako sankciu spojenú s nesplnením jeho záväzku, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. k/ Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov, **d'alej len OZ**); **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

3. pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4 v nadväznosti na § 8 ods. 6 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa

• **používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o predávajúceho viacvýznamovým spôsobom**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci prešetrenia podnetov spotrebiteľov P-646/2021 a P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy, uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *EkoEnergia Palivá, s.r.o., sídlo: Kráľova Lehota 276, 032 33 Kráľova Lehota* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.ekomall.sk zistené, že v Kontaktoch bolo uvedené: „*EkoEnergia Palivá, s.r.o., 276 Kráľova Lehota*“, v OP bolo uvedené: „*Predávajúcim v internetovom obchode: BrikPel, s.r.o., Rázusova 1834/6, 031 01 Liptovský Mikuláš*“, a vo Formulári na odstúpenie od zmluvy bolo uvedené: „*ekoshop3, s.r.o., Námestie osloboditeľov 65/65, 031 01 Liptovský Mikuláš*“, čím predávajúci vo viacerých častiach svojho webového sídla uvádzal rôzne údaje o sebe; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

4. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. l/ zákona č. 102/2014 Z. z.

• **oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ, ktoré znejú:**

„§ 622

(1) *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.*

(2) *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.*

(3) *Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.*

§ 623

(1) *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 vád vec riadne užívať.*

(2) *Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.* “, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci prešetrenia podnetov spotrebiteľov P-646/2021 a P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy, uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *EkoEnergia Palivá, s.r.o., sídlo: Kráľova Lehota 276, 032 33 Kráľova Lehota* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.ekomall.sk zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

5. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 3 ods. 1 písm. t/ zákona č. 102/2014 Z. z.

• **oznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu,** keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci prešetrenia podnetov spotrebiteľov P-646/2021 a P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy, uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *EkoEnergia Palivá, s.r.o., sídlo: Kráľova Lehota 276, 032 33 Kráľova Lehota* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.ekomall.sk zistené, že predávajúci neoznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) a neuviedol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania úhrnnú pokutu vo výške 300,- €, slovom tristo eur, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00460522.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 4.6.2021 bol správnu orgánu doručený podnet P-356/2021, žiadajúci prešetrenie webových sídiel predávajúcich. Dňa 8.10.2021 bol správnu orgánu postúpený podnet P-646/2021, žiadajúci preveriť činnosť účastníka konania v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z.. Dňa 21.12.2021 zaslal správny orgán účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, výzvu na písomné vysvetlenie zo dňa 21.12.2021 (s doručením dňa 21.12.2021 na základe elektronickej doručenky), na ktorú účastník konania reagoval doručením svojho vyjadrenia správnu orgánu dňa 22.12.2021 prostredníctvom vyššie uvedeného portálu. Dňa 18.3.2022 bola na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj (na základe predvolania zo dňa 24.2.2022, doručeného účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, dňa 24.2.2022 na základe elektronickej doručenky) vykonaná kontrola so zameraním na prešetrenie podnetov P-356/2021 a P-646/2021, so spísaním inšpekčného záznamu, za prítomnosti účastníka konania, so zistením nedostatkov, za ktoré v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazov a povinností pre predávajúceho:

Podľa § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. a zo zákona o elektronickej obchode, vo veci prešetrenia podnetov spotrebiteľov P-646/2021 a P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajúcej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *EkoEnergia Palivá, s.r.o., sídlo: Kráľova Lehota 276, 032 33 Kráľova Lehota* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.ekomall.sk dňa 10.11.2021 (v podstránkach: *Doprava, O nás, Kontakt, Blog, Ponuka peliet, Objednávkový formulár (miesto dodania Bratislava, Čadca, Liptovský Mikuláš), OP, Formulár na odstúpenie od zmluvy*), dňa 18.3.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, *Predmestská 71, 011 79 Žilina* (spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 18.3.2022 za prítomnosti účastníka konania, na základe výzvy na písomné vysvetlenie zo dňa 21.12.2021, s doručením vyjadrenia účastníka konania správnu orgánu dňa 22.12.2021, a na základe predvolania zo dňa 24.2.2022) zistené, že v OP v časti *Odstúpenie od zmluvy* v bode 4. bolo uvedené: „...V prípade, ak je vrátený tovar poškodený, použitý, opotrebovaný alebo neúplný tovar, prevádzkovateľ môže vrátiť objednávateľovi kúpnu cenu zníženú o hodnotu poškodenia, či opotrebovania predmetného tovaru a to vo výške min. 1% z celkovej ceny tovaru (v súlade s príslušnými ustanoveniami § 457 Občianskeho zákonníka).“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov**, keď v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. má spotrebiteľ právo, po prevzatí tovaru, zaobchádzať s ním za účelom zistenia jeho vlastností, teda ho použiť, a v zmysle dôvodovej správy k citovanej právnej úprave platí, že: „*Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 je vylúčené.*“, z čoho vyplýva, že skutočnosť, že ak je predávajúcemu vrátený použitý tovar alebo tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa, t. j. poškodený, opotrebovaný alebo neúplný, nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou,

vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a domáhať sa prípadnej zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde alebo mimosúdnu cestou; predávajúci teda nemôže z uvedených dôvodov jednostranne započítať svoju pohľadávku na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie mu všetkých platieb podľa zákona č. 102/2014 Z. z., nakoľko následkom takéhoto konania by bol vznik majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa spôsobilej poškodiť jeho ekonomické záujmy. Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).

Podľa § 4 ods. 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci prešetrenia podnetov spotrebiteľov P-646/2021 a P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy, uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *EkoEnergia Palivá, s.r.o., sídlo: Kráľova Lehota 276, 032 33 Kráľova Lehota* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.ekomall.sk zistené, že v OP v časti *Preberanie tovaru* v bode 5. bolo uvedené: „V prípade, ak objednávateľ nezaplatí a neprevezme objednaný tovar mimo situácie poškodenia tovaru pri doručení (zásielka sa vráti ako nedoručená bez zavinenia prevádzkovateľa, napr. ak zmluvný prepravca adresáta nenašiel, objednávateľ zásielku nedopatrením alebo neúmyselne neprevzal, a pod.), prevádzkovateľ môže požadovať náhradu škody spôsobenej porušením povinností, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta. Zmluvná pokuta je v takom prípade stanovená minimálne vo výške zaplatených dopravných nákladov a maximálne vo výške 50% z celkovej ceny objednávky.....“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách,** keď podmienka stanovená predávajúcim vnášala značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo požadovala od spotrebiteľa- kupujúceho, ktorý nesplnil svoj záväzok, aby zaplatil neprimerane vysokú sumu ako sankciu spojenú s nesplnením jeho záväzku, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. k/ OZ. Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).

Podľa § 4 ods. 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách.

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

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

a/ je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,

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

Podľa § 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.

Podľa § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa za klamlivé opomenutie sa tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v ods. 6, alebo neoznami obchodný účel obchodnej praktiky, ibaže je zrejmý z kontextu, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.

Podľa § 8 ods. 6 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa pri výzve na kúpu za podstatné informácie, ak už nie sú zrejmé z kontextu, považujú aj údaje o predávajúcom.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci prešetrenia podnetov spotrebiteľov P-646/2021 a P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy, uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *EkoEnergia Palivá, s.r.o., sídlo: Kráľova Lehota 276, 032 33 Kráľova Lehota* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.ekomall.sk zistené, že v Kontaktoch bolo uvedené: „*EkoEnergia Palivá, s.r.o., 276 Kráľova Lehota*“, v OP bolo uvedené: „*Predávajúcim v internetovom obchode: BrikPel, s.r.o., Rázusova 1834/6, 031 01 Liptovský Mikuláš*“, a vo Formulári na odstúpenie od zmluvy bolo uvedené: „*ekoshop3, s.r.o., Námestie osloboditeľov 65/65, 031 01 Liptovský Mikuláš*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o sebe viacvýznamovým spôsobom**, keď predávajúci vo viacerých častiach svojho webového sídla uvádzal rôzne údaje o sebe. **Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).**

Podľa § 3 ods. 1 písm. l/ zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ, ktoré znejú:

„§ 622

(1) 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.

(2) 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.

(3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

§ 623

(1) 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 vád vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.“

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci prešetrenia podnetov spotrebiteľov P-646/2021 a P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy, uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *EkoEnergia Palivá, s.r.o., sídlo: Kráľova Lehota 276, 032 33 Kráľova Lehota* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.ekomall.sk zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho

deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

Podľa § 3 ods. 1 písm. t/ zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci prešetrenia podnetov spotrebiteľov P-646/2021 a P-356/2021 a posúdenia obsahu zmluvy, uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *EkoEnergia Palivá, s.r.o., sídlo: Kráľova Lehota 276, 032 33 Kráľova Lehota* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.ekomall.sk zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa-*EkoEnergia Palivá, s.r.o.*

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 24.8.2022 (doručenou účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk listinne dňa 24.8.2022) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 18.3.2022 účastník konania uviedol, že berie na vedomie zistené nedostatky a tieto čo najskôr odstráni. Vo vyjadrení, doručenom správnomu orgánu dňa 22.12.2021, účastník konania uviedol, že rôznosť údajov o osobe predávajúceho na jeho webovom sídle bola spôsobená nedostatočnou komunikáciou medzi ním a webmastrom.

Správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa, ustálil v názore, že vyjadrenia účastníka konania nespochybnili zistený skutkový stav, s dôrazom na absolútnu zodpovednosť účastníka konania, koncipovanú na objektívnom princípe, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zisteného zákazu a povinností. Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. majú kogentný charakter, t. j. nepripúšťajúci ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. Nositeľom informačných povinností je účastník konania, ktorého povinnosťou bolo objektívne preukázať splnenie si litery zákona, k čomu však, ako je z podkladov

pre rozhodnutie zrejmé, nedošlo. V zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Vysvetlenie príčin vzniku nedostatkov a ich následné odstránenie teda nie je možné definovať ako liberačné dôvody zo zisteného nezákonného skutkového stavu veci. Pre zadeklarovanie porušenia zákona je postačujúci potenciálny možný vznik ujmy na strane spotrebiteľa, a to buď neposkytnutím mu zákonných informácií, alebo poskytnutím mu informácií, ale rozporných so zákonom, ako súčasť spotrebiteľskej zmluvy. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie právnych povinností, preto je v tomto slova zmysle právne nevýznamné, či zistené nedostatky boli spôsobené úmyselne alebo nie. Zákon zároveň neumožňuje správnomu orgánu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Nakoľko zo strany účastníka konania nedošlo k spochybneniu správne zadokumentovaných záverov protiprávneho konania žiadnym spôsobom, správny orgán vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, a § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z., ktoré stanovujú správnomu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností a zákazov ustanovených týmito zákonmi, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie EkoEnergia Palivá, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4, § 8 ods. 6 písm. b/ vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, používať neprijateľné podmienky ani nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, a to klamlivým opomenutím poskytnutím podstatných informácií o predávajúcom viacvýznamovým spôsobom, a zároveň **je povinná** v zmysle ustanovenia § 3 ods. 1 písm. l/, t/ zákona č. 102/2014 Z. z. pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, oznámiť poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 4, § 8 ods. 6 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, a § 3 ods. 1 písm. l/, t/ zákona č. 102/2014 Z. z..

Správny orgán v zmysle § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti podľa § 3 ods. 1 pokutu od 200,-€ do 10 000,-€.

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti stanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazov a povinností, spôsob a následky porušenia zákazov a povinností, spočívajúcich v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

V predmetnej veci ide o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvorotne v právnom predpise, ktorý je svojím obsahom najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pri absencii výslovnej právnej úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle ustanovenia § 41 ods. 1 Trestného zákona, podľa ktorého: *„Ak súd odsudzuje za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo zbiehajúcich sa trestných činov. Ak sú dolné hranice trestných sadzieb trestov odňatia slobody rôzne, je dolnou hranicou úhrnného trestu najvyššia z nich.“* Podstata absorpčnej zásady tkvie v absorpcii sadzieb, kedy prísnejší trest pohlcuje miernejší. **Aplikácia absorpčnej zásady je uplatňovaná v prospech účastníka konania, pretože uložením úhrnnej sankcie sa sleduje primeranosť postihu, nakoľko uplatnenie kumulačnej (sčítacej) zásady by mohlo viesť k neúmerne vysokej pokute.** V zmysle vyššie uvedeného sa za najprísnejšie postihnutelný iný správny delikt bude považovať ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzou.

Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené bola teda v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazov a povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých upieral spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, použil neprijateľnú zmluvnú podmienku a nekalú obchodnú praktiku v spotrebiteľskej zmluve a neoznámil mu ani zákonom stanovený minimálny štandard údajov, t. j. poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ, a informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, a odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Poskytnutie spotrebiteľovi údajov o nevrátení mu všetkých platieb v prípade realizácie jeho práva na odstúpenie od zmluvy pri doručení predávajúcemu použitého, poškodeného, opotrebovaného alebo neúplného tovaru, je porušením zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, nakoľko v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. má spotrebiteľ právo, po prevzatí tovaru zaobchádzať s ním za účelom zistenia jeho vlastností, teda ho použiť, a podľa dôvodovej správy k danej právnej úprave platí, že: *„Ak predávajúci zistí, že tovar, ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy, je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 je vylúčené.“*, z čoho vyplýva, že skutočnosť, že ak je predávajúcemu vrátený použitý tovar alebo tovar pozmenený zavinením spotrebiteľa, t. j. poškodený, opotrebovaný alebo neúplný, nemá

vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke na vrátenie všetkých platieb podľa zákona č. 102/2014 Z. z. je v zmysle legislatívy vylúčené. S poukazom na relevanciu práva na odstúpenie od zmluvy pri zmluvách uzatváraných na diaľku možno vyššie zistený nedostatok hodnotiť ako významný.

Občiansky zákonník, ako aj zákon o ochrane spotrebiteľa poskytujú spotrebiteľom ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. V zmysle § 3 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách. Podľa § 52 OZ je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ – predávajúci so spotrebiteľom a v zmysle § 53 ods. 1 prvá veta OZ spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). V zmysle § 53 ods. 12 OZ sa neprijateľnosť zmluvných podmienok hodnotí so zreteľom na povahu tovaru, na ktoré bola zmluva uzatvorená a na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením zmluvy v dobe uzatvorenia zmluvy a na všetky ostatné podmienky zmluvy alebo na inú zmluvu, od ktorej závisí. Účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľskej zmluve, keď na svojej webovej stránke uvádzal neprijateľnú podmienku vymieňujúcu si od spotrebiteľa úhradu zmluvnej pokuty v neprimeranej vysokej výške až do 50% z celkovej ceny objednávky, čoho následkom bolo jednostranné znevýhodnenie spotrebiteľa, ktorý síce mal možnosť oboznámiť sa s údajmi na predmetnom webovom sídle pred uzatvorením zmluvy, no zároveň nemal možnosť podstatným spôsobom ovplyvniť ich obsah. Vzhľadom na vyššie uvedené je porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách závažným porušením zákona.

Konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praxe: t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, keď spotrebiteľ rozumne očakával od predávajúceho pri konaní, t. j. pri uzatváraní zmluvného vzťahu prostredníctvom jeho webového sídla, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda poskytnutie do omylu neuvádzajúcej informácie o osobe predávajúceho, čo sa však nestalo, keď bol spotrebiteľ viacvýznamovo informovaný o troch rôznych podnikateľských subjektoch ako o predávajúcich, čo nie je so zákonom súladná informácia, ktorá môže mať za následok sťaženie akejkoľvek komunikácie so zmluvnou stranou a aj uplatnenie zákonných práv.

Zákon o ochrane spotrebiteľa definuje *rozhodnutie o obchodnej transakcii* ako rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok spotrebiteľ výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní právo zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať konania.

Účel zákona o ochrane spotrebiteľa stanovujúci zákaz nekalých obchodných praktík sledujúci posilnenie dôvery európskych priemerných spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako činnosti súvisiace s reklamou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľovi, ktoré zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti, podľa

konkrétnych kritérií, považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory.

Zodpovednostný vzťah za vady predanej veci medzi predávajúcim a kupujúcim sa realizuje na základe reklamácie kupujúceho- spotrebiteľa a uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady. Reklamácia je jednostranný právny úkon kupujúceho adresovaný predávajúcemu (alebo inému podnikateľovi určenému na opravu), ktorým kupujúci- spotrebiteľ vytýka určitú vadu predanej veci a dáva predávajúcemu na vedomie, aké právo v súvislosti s reklamovanou vadou uplatňuje. Nepoučením spotrebiteľa o jeho právach podľa OZ mohlo byť spotrebiteľovi sťažené uplatnenie reklamácie, čo vzhľadom na skutočnosť, že predmetné právo patrí k najčastejšie uplatňovaným právam spotrebiteľmi, nemožno hodnotiť ako nevýznamný nedostatok.

Predmetom právnej úpravy zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov je alternatívne riešenie sporu (**d'alej aj ARS**) medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou (ďalej len spor) prostredníctvom subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Slovenská obchodná inšpekcia a oprávnené právnické osoby zapísané do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov (ku dňu 31.5.2022 je to Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.), Slovenská banková asociácia, OMBUDSPOT, združenie na ochranu práv spotrebiteľov, Slovenská asociácia poisťovní a Združenie na ochranu práv občana –AVES). Tento zákon sa vzťahuje aj na riešenie sporov online podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online; **d'alej aj nariadenie**). V zmysle čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia obchodníci so sídlom na území Únie, ktorí uzatvárajú kúpnej zmluvy alebo zmluvy o službách online, ktorí sa na riešenie sporov so spotrebiteľmi zaviazali alebo majú povinnosť využiť jeden alebo viaceré subjekty ARS, spotrebiteľa informujú o existencii platformy alternatívneho riešenia sporov on-line (**d'alej len platforma RSO**) a o možnosti využiť danú platformu na riešenie svojich sporov. Obchodníci uvádzajú elektronický odkaz na platformu RSO na svojich webových stránkach a pokiaľ sa ponuka robí prostredníctvom e-mailu, odkaz uvádzajú v tomto e-maile. Predmetná informácia sa prípadne uvádza aj vo všeobecných obchodných podmienkach, ktoré sa vzťahujú na kúpne zmluvy a zmluvy o službách online. Rozvoj riadne fungujúceho systému alternatívneho riešenia sporov v rámci Európskej únie je potrebný na posilnenie dôvery spotrebiteľov vo vnútorný trh vrátane obchodu online a na naplnenie potenciálu a využitie príležitostí cezhraničného obchodu a online obchodu. Existencia efektívneho fungovania systému ARS zabraňuje vzniku množstva súdnych konaní v sporoch, ktoré môžu byť vyriešené alternatívne, t.j. dohodou o vyriešení sporu pri záujme všetkých zainteresovaných strán o zmierlivé vyriešenie sporu. Subjekty ARS ponúkajú nezávislé, nestranné, transparentné, účinné a rýchle mechanizmy vykonania nápravy, resp. riešenia sporov medzi spotrebiteľom a predávajúcim. Platforma RSO, ktorá má podobu interaktívnej webovej stránky s bezplatným prístupom, poskytuje spotrebiteľom a predávajúcim jednotné prístupové miesto pre mimosúdne riešenie sporov vzniknutých pri transakciách online prostredníctvom subjektov ARS, ktoré sú predmetnou platformou prepojené. Dotknutá platforma, ktorej prevádzku a údržbu zabezpečuje Európska komisia, poskytuje všeobecné informácie o mimosúdnom riešení zmluvných sporov medzi predávajúcimi a spotrebiteľmi z kúpnych zmlúv alebo zo zmlúv o službách online a umožňuje spotrebiteľom a predávajúcim predkladať sťažnosti vyplnením elektronického formulára sťažnosti, ktorý je dostupný vo všetkých

úradných jazykoch inštitúcií Únie, a priložiť relevantné dokumenty. Predmetné sťažnosti sú následne postúpené subjektu ARS, ktorý je príslušný riešiť dotknutý spor.

Funkciou platformy RSO je:

- a/ poskytovať elektronický formulár sťažnosti, ktorý môže sťažovateľ vyplniť
- b/ informovať respondenta (spotrebiteľa alebo obchodníka, voči ktorému bola predložená sťažnosť prostredníctvom platformy RSO) o sťažnosti
- c/ identifikovať príslušný subjekt alebo subjekty ARS a postúpiť sťažnosť subjektu ARS, ktorý sa účastníci dohodli využiť
- d/ bezplatne ponúkať elektronický nástroj správy prípadov, ktorá účastníkom a subjektu ARS umožní viesť postup riešenia spotrebu online prostredníctvom platformy RSO
- e/ zabezpečiť pre účastníkov a subjekt ARS preklad informácií, ktoré sú potrebné na vyriešenie sporu a ktoré sa vymieňajú prostredníctvom platformy RSO
- f/ poskytnúť elektronický formulár, prostredníctvom ktorého subjekty ARS postúpia informácie o dátume prijatia spisu žiadosti, predmete sporu, dátume ukončenia postupu ARS a výsledku postupu ARS
- g/ zabezpečiť systém na poskytnutie spätnej väzby, ktorý účastníkom umožní vyjadriť názory na fungovanie platformy RSO a na subjekt ARS, ktorý riešil ich spor
- h/ sprístupniť verejnosti tieto informácie:
 1. všeobecné informácie o ARS ako prostriedku mimosúdneho urovnania sporov
 2. informácie o subjektoch ARS uvedených na zozname, ktoré sú príslušné na riešenie sporov
 3. príručku online o spôsoboch predkladania sťažností prostredníctvom platformy RSO
 4. informácie vrátane kontaktných údajov, ktoré sa týkajú kontaktných miest RSO určených členskými štátmi
 5. štatistické údaje o výsledkoch sporov, ktoré sa predložili subjektom ARS prostredníctvom platformy RSO.

Zákonodarcu stanovením plnenia povinností predávajúceho podľa § 3 ods. 1 písm. t/ zákona č. 102/2014 Z. z. sledoval aj zámer dosiahnutia vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa zlepšením fungovania vnútorného trhu, najmä jeho elektronického rozmeru, a to zriadením európskej platformy RSO, ktorá uľahčuje nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé mimosúdne riešenie sporov online medzi spotrebiteľmi a obchodníkmi, a porušením zákona nemohol byť tento zámer naplnený. Daný nedostatok nemožno považovať za menej závažný.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v znížení rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom, t. j. práva na informácie a práva na ochranu jeho ekonomických záujmov. Zistené iné správne delikty patria k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal.

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

Informácie uvedené na webovom sídle predávajúceho, tvoriace súčasť spotrebiteľskej zmluvy, neobsahujúce legislatívou žiadané údaje, alebo obsahujúce údaje so zákonom rozporné, boli poskytnuté značnému počtu spotrebiteľov.

Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z., od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti, pričom normotvorca v súvislosti s dodržiavaním stanovených zákazov a povinností, uvedených v daných právnych normách, nepripúšťa žiadne výnimky.

Účastník konania pri plnení si svojich informačných povinností nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď nezabezpečil na svojom webovom sídle informácie, vyžadované všeobecne záväznými právnymi predpismi, prípadne ich poskytol v zákonom nesúladnej podobe.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu informovania spotrebiteľov o nákupných podmienkach, o využití práva na odstúpenie od zmluvy a práva zo zodpovednosti za vady výrobku, čo mohlo spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu, dodržal zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle Správneho poriadku a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Ukladanie pokút za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), v ktorom správny orgán v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku pokuty je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správneho deliktu, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bola uložená v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, ako aj vývoj mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19 spôsobeným korona vírusom SARS-CoV-2.

Pri stanovení výšky sankcie boli zohľadnené všetky vyjadrenia účastníka konania, následné odstránenie zistených nedostatkov, ako aj skutočnosť, že porušenie zákona bolo u predávajúceho, pri aplikácii absorpčnej zásady, postihované po prvý krát.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj výšku pokuty odôvodnil tak, že aplikoval pravidlá pre ukladanie úhrnného trestu, t. j. uložil pokutu za viaceré delikty v zmysle ustanovení vzťahujúcich sa na iný správny delikt najprísnejšie postihnuteľný.

P O U Ć E N I E :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 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, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (**d'alej len Správny poriadok**)

r o z h o d o l takto:

účastníkovi konania: **MIP SERVICES s.r.o., sídlo: Fialková 448/31, 010 03 Žilina**
dátum a miesto vykonania kontroly: dňa 21.3.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (na základe *predvolania zo dňa 22.2.2022*)
IČO: **48 251 143**

- pre porušenie povinnosti predávajúceho, poskytovateľa služieb v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa

• po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamácie vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-173/2021, a vykonanou s predávajúcim=poskytovateľom služieb- účastníkom konania: *MIP SERVICES s.r.o., sídlo: Fialková 448/31, 010 03 Žilina*, dňa 21.3.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (na základe predvolania zo dňa 22.2.2022) zistené, že predávajúci, poskytovateľ služieb reklamácie poskytnutej služby uplatnenú spotrebiteľom na vadu: „Dňa 28.9.2020 ste mi poskytli služby odťah, opravu a zapožičanie motorového vozidla ŠKODA Octavia, ŠPZ: BJ172BS. Žiadam o reklamáciu služieb 1x odťah...práca mechanika (výmena autobatérie, kontrola dobíjania)....“ (základe faktúry č. 20200765 zo dňa 30.9.2020, ktorou bola spotrebiteľovi fakturovaná „oprava motorového vozidla-práca mechanika: výmena autobatérie, kontrola dobíjania“, s úhradou celkovej sumy, spolu s ostatnými položkami na danej faktúry, vo výške 706,12€), doporučeným listom, daným na poštovú prepravu dňa 9.12.2021 (podacie číslo: RE671475448SK), a doručeným predávajúcemu, poskytovateľovi služieb dňa 15.12.2021 (o 13:36hod. v zmysle portálu Slovenskej pošty, a.s. www.tandt.sk), nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď predmetnú reklamáciu vybavil až dňa 23.3.2022 odôvodneným zamietnutím

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **400,-€, slovom štyristo eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00470522.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.2.2022 bol na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina doručený podnet spotrebiteľa, za evidovaný pod číslom P-173/2021. Za účelom prešetrenia vyššie uvedeného podnetu spotrebiteľa, zaslal správny orgán účastníkovi konania *predvolanie zo dňa 22.2.2022* (doručené do jeho elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 23.2.2022 na základe elektronickej doručky) na dostavenie sa účastníka konania na správny orgán dňa 21.3.2022 s požadovanými dokladmi. Dňa 21.3.2022 bola na správnom orgáne s účastníkom konania: *MIP SERVICES s.r.o., sídlo: Fialková 448/31, 010 03 Žilina* vykonaná kontrola so zisteným nedostatkom, za ktorý v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinnosti pre predávajúceho:

V zmysle § 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

V zmysle § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa predávajúcim rozumie 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.

V zmysle § 2 písm. f/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa výrobkom rozumie nová, použitá alebo upravená hnuiteľná vec, ktorá bola vyrobená, vytážená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodkladne; výrobkom je aj hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

V zmysle § 2 písm. i/ zákona o ochrane spotrebiteľa službou akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne vrátane činností upravených osobitnými predpismi,⁵⁾ nad ktorými vykonávajú dozor profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú uvedené v § 19; tým nie je dotknutá povinnosť mlčanlivosti podľa osobitných predpisov⁵⁾ vrátane zákonom prenesenej právomoci profesijných komôr

V zmysle § 2 písm. l/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

V zmysle § 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.

V zmysle § 2 písm. u/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odbornou starostlivosťou 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. 2/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa nesmie predávajúci upierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie.

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu;²²⁾ 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 prevzatiu 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.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

V zmysle § 20 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa dozor nad dodržiavaním povinností ustanovených týmto zákonom vykonávajú orgány dozoru. Ak nemožno pôsobnosť orgánu dozoru určiť, je na výkon dozoru a kontroly príslušná Slovenská obchodná inšpekcia.

Účastník konania ako predávajúci, poskytovateľ služieb: **MIP SERVICES s.r.o., sídlo: Fialková 448/31, 010 03 Žilina** nezabezpečil dodržanie povinnosti vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-173/2021, a vykonanou s predávajúcim=poskytovateľom služieb- účastníkom konania: **MIP SERVICES s.r.o., sídlo: Fialková 448/31, 010 03 Žilina**, dňa 21.3.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (na základe *predvolania* zo dňa 22.2.2022) zistené, že predávajúci, poskytovateľ služieb reklamáciu poskytnutej služby uplatnenú spotrebiteľom na vadu: „Dňa 28.9.2020 ste mi poskytli služby odťah, opravu a zapožičanie motorového vozidla ŠKODA Octavia, ŠPZ: BJI72BS. Žiadam o reklamáciu služieb 1x odťah...práca mechanika (výmena autobatérie, kontrola dobíjania)...“ (základe faktúry č. 20200765 zo dňa 30.9.2020, ktorou bola spotrebiteľovi fakturovaná „oprava motorového vozidla-práca mechanika: výmena autobatérie, kontrola dobíjania“, s úhradou celkovej sumy, spolu s ostatnými položkami na danej faktúry, vo výške 706,12€), doporučeným listom, daným na poštovú prepravu dňa 9.12.2021 (podacie číslo: RE671475448SK), a doručeným predávajúcemu, poskytovateľovi služieb dňa 15.12.2021 (o 13:36hod. v zmysle portálu Slovenskej pošty, a.s. www.tandt.sk), nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď predmetnú reklamáciu vybavil až dňa 23.3.2022 odôvodneným zamietnutím. Zároveň predávajúci, poskytovateľ služieb nevydal o vybavení danej reklamácie písomný doklad do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci, poskytovateľ služieb podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa- **MIP SERVICES s.r.o..**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 24.8.2022 (s doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, dňa 9.9.2022 uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení zo dňa 21.3.2022, ktoré je súčasťou inšpekčného záznamu zo dňa 21.3.2022, účastník konania uviedol, že po obdržaní predvolania kontaktoval Slovenskú poštu, a.s. za účelom informovania sa o existencii zásielky, adresovanej pre neho spotrebiteľom, so zápornou odpoveďou zo strany Slovenskej pošty, a.s., ktorá mu táto zároveň uviedla, že počas pandémie covid-19 boli aj doporučené zásielky len vhadzované do poštových schránok adresátov, bez predchádzajúceho avíza vo forme „žltého listka“, ak nebol adresát zásielky zastihnutý.

V dvoch vyjadreniach zo dňa 23.3.2022, doručených správnenému orgánu prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, účastník konania uviedol, že nebolo v jeho možnostiach odpovedať na dotknutú reklamáciu, nakoľko mu list, ktorým bola reklamácia zasielaná, nebol doručený, a ani Slovenská pošta, a.s. pracoviisko Budatín, okres Žilina, neviduje žiaden doklad, preukazujúci kedy a kým bol daný list prevzatý. Ďalej vyjadril domnienku, že list mohol byť doručený inému nesprávnemu adresátovi a v tomto prípade by bol evidovaný ako doručený. Dňa 22.3.2022 podal účastník konania na Slovenskej pošte, a.s. reklamáciu *nedodania vyššie uvedenej zásielky* (o čom dal správnenému orgánu doklad). Konštatoval, že voči opatreniam inšpektora nemá žiadne námietky, reklamáciu spotrebiteľa vybaví v zákonom stanovenej lehote, a následne doručil správnenému orgánu *Vyjadrenie sa k reklamacii poskytnutých služieb k oprave motorového vozidla zo dňa 23.3.2022*, adresované dotknutému spotrebiteľovi, so záverom vybavenia reklamácie odôvodneným zamietnutím.

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľov po uplatnení reklamácií, vrátane povinnosti podnikateľských subjektov- predávajúcich, poskytovateľov služieb vybavovať reklamácie zákonným spôsobom, ustálil v názore, že vyjadrenia a doručené doklady od účastníka konania nespochybnili zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. Na základe jednoznačného dokladu z elektronického systému sledovania zásielok Slovenskej pošty, a. s. www.tandt.sk má správny orgán preukázané doručenie spotrebiteľovho uplatnenia reklamácie účastníkovi konania doporučeným listom dňa 15.12.2021 o 13:36hod., pričom účastník konania svoju domnienku o možnosti vydania zásielky inému adresátovi ničím nepreukázal. Preto nemohol správny orgán prijať iný záver než ten, ktorý je uvedený vo výroku rozhodnutia. Účastník konania je objektívne zodpovedný za vybavenie reklamácie zákonným spôsobom (t. j. ukončením reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím), a to v zákonnej lehote 30 dní (nevynímajúc ani povinnosť vydania zo strany účastníka konania dokladu o vybavení reklamácie do 30 dní). Ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je kogentným ustanovením, ktoré nepripúšťa jeho modifikáciu ani vylúčenie jeho normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či bol zistený nedostatok spôsobený úmyselne alebo nie. V § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Následné vybavenie reklamácie, po vykonanej kontrole, preto nemožno definovať ako vyvinenie sa z preukázaného porušenia zákona. Správny orgán prihliadol na všetky okolnosti riešenej záležitosti, vrátane pandemického obdobia, v ktorom vznikol daný nedostatok, no vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu ako orgánu dozoru povinnosť, nie možnosť, uložiť tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona, postih, vydáva správny orgán enunciát v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu-spotrebiteľa.

Ako predávajúci, poskytovateľ služieb podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **je MIP SERVICES s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Tým bol porušený § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, spočívajúce v porušení práv spotrebiteľov chránených zákonom.

Zodpovednostný vzťah za vady predanej veci, poskytnutej služby medzi predávajúcim, poskytovateľom služieb a kupujúcim sa realizuje na základe uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady, reklamácie kupujúceho- spotrebiteľa. Reklamácia je jednostranný právny úkon kupujúceho adresovaný predávajúcemu, poskytovateľovi služieb (alebo inému podnikateľovi určenému na opravu), ktorým kupujúci- spotrebiteľ vytýka určitú vadu predanej veci, poskytnutej služby a dáva predávajúcemu, poskytovateľovi služieb na vedomie, aké právo v súvislosti s reklamovanou vadou uplatňuje. Právo zo zodpovednosti za vady výrobkov patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto bolo nanajvýš žiadúce, aby bola reklamácia vybavená (vrátane vydania písomného dokladu o jej vybavení) predávajúcim, poskytovateľom služieb promptne, bez zbytočného odkladu, najneskôr v zákonnej lehote 30 dní, a aby prípadná nečinnosť predávajúceho, poskytovateľa služieb nespôsobila spotrebiteľovi ujmu na jeho právach, čo v konkrétnom posudzovanom prípade nebolo zo strany účastníka konania splnené.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinnosti predávajúceho, poskytovateľa služieb vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (s čím je spojená aj povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v tejto lehote), garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov (ako aj právo na informácie), pričom porušenie danej povinnosti, vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona berúc do úvahy mieru, v akej bol daný skutok, resp. opomenutie, spôsobilé ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľa a jeho základné práva, pretože každý spotrebiteľ má právo na vybavenie reklamácie v zákonnej lehote 30 dní, a po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok, službu. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, ktorý po uplatnení reklamácie spotrebiteľom túto nevybavil v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (a nevydal do 30 dní ani písomný doklad o jej vybavení).

Následkom porušenia danej povinnosti je zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy, znížením mu rozsahu jeho práv, priznaných mu zákonom nečinnosťou účastníka konania. Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú jednak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov (a v porušení práva na informácie), a jednak v porušení tomu zodpovedajúcich povinností zo strany účastníka konania. Zistený iný správny delikt patrí k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a preto nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania zahŕňajúci vyššie uvedené skutočnosti, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Účastník konania ako predávajúci, poskytovateľ služieb, ktorý predáva výrobky a poskytuje služby konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov a poskytovania služieb, a to bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Účastník konania ako predávajúci, poskytovateľ služieb je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Účastník konania v súvislosti s podnetom spotrebiteľa P-173/2021 nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď reklamáciu spotrebiteľa nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní (s vydaním písomného dokladu o jej vybavení).

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a na informácie. Preukázaním vyššie uvedeného nedostatku nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu, dodržal zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle Správneho poriadku a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti ustanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

Stanovenie pokút za správne delikty podlieha uváženiu orgánu dohľadu (diskrečná právomoc), v ktorom orgán dohľadu v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citelná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správnych deliktov, orgán dohľadu pri vyrubení výšky sankcie zohľadnil v súčasnosti vývoj pandemickej situácie v SR a následné ekonomické dopady na podnikateľské subjekty, ktoré v období trvania karanténneho stavu nemohli produkovať žiadaný zisk. Aj keď uložený postih má byť výrazný a odradzujúci od ďalšieho porušovania zákona, nemá byť pre účastníka konania likvidačný, a preto bol uložený v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, času trvania a následkov protiprávneho konania, ako aj vývoj mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19 spôsobeným korona vírusom SARS-CoV-2.

Pri stanovení výšky sankcie správny orgán vychádzal zo zásady, aby v skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, vrátane stanovenia výšky pokuty pri zohľadnení obdobného skutkového stavu veci, a teda u účastníka konania vyvodil postih vo výške podobnej ako u iných účastníkov konania, u ktorých boli zistené obdobné nedostatky. Zároveň bolo prihliadané na všetky vyjadrenia účastníka konania.

Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,
Predmestská 71, P.O. box 89, 011 79 ŽILINA

Číslo: P/0049/05/2022

Dňa: 30.09.2022



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 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, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (**d'alej len Správny poriadok**)

r o z h o d o l takto:

účastníkovi konania: **BILLA s.r.o., sídlo: Bajkalská 19/A, 821 02 Bratislava**
prevádzkareň: **Billa, ul. ČS Armády 2578, Kysucké Nové Mesto**
dátum vykonania kontroly: **dňa 8.3.2022**
IČO: **31 347 037**

• pre porušenie zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d/ zákona o ochrane spotrebiteľa

- nekalej obchodnej praktiky, klamlivým konaním, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 8.3.2022 u účastníka konania: *BILLA s.r.o., sídlo: Bajkalská 19/A, 821 02 Bratislava* v prevádzkarni: *Billa, ul. ČS Armády 2578, Kysucké Nové Mesto*, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-612/2021, zistené, že dňa 22.9.2021 mal predávajúci cez elektronickú registračnú pokladnicu zaevidované ceny u týchto výrobkov v sumách: bravčová panenská sviečkovica 4,32€/0,480kg pri jednotkovej cene á 8,99€/kg a bravčové stehno plát. 2,02€/0,361kg pri jednotkovej cene á 5,59€/kg, za tieto ceny boli spotrebiteľovi výrobky aj účtované, no napriek tomu bol spotrebiteľ priamo na týchto výrobkoch informovaný o nižších cenách: bravčová panenská sviečkovica 3,45€/0,480kg pri jednotkovej cene á 7,19€/kg a bravčové stehno plát. 1,69€/0,361kg pri jednotkovej cene á 4,69€/kg; z vyššie uvedeného vyplýva, že spotrebiteľ, podávajúc podnet P-612/2021, bol pred urobením rozhodnutia o obchodnej transakcii uvedený do omylu informáciou o cene výrobkov, čím došlo k nerešpektovaniu zákazu nekalej obchodnej praktiky zo strany predávajúceho, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčiniť alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **1 200,-€**, **slovom jedentisíc dvesto eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukázkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00490522.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.9.2021 bol správnomu orgánu doručený podnet spotrebiteľa P-612/2021. Dňa 8.3.2022 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *Billa, ul. ČS Armády 2578, Kysucké Nové Mesto* kontrolu, za účelom prešetrenia daného podnetu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu pre predávajúceho:

V zmysle § 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

V zmysle § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa predávajúcim rozumie 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.

V zmysle § 2 písm. f/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa výrobkom rozumie nová, použitá alebo upravená hnuiteľná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodkladne; výrobkom je aj hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

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

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

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

a/ je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,

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

Podľa § 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.

Podľa § 8 ods. 1 písm. d/ 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, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene alebo k spôsobu výpočtu ceny.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 8.3.2022 u účastníka konania: *BILLA s.r.o., sídlo: Bajkalská 19/A, 821 02 Bratislava* v prevádzkarni: *Billa, ul. ČS Armády 2578, Kysucké Nové Mesto*, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-612/2021, zistené, že dňa 22.9.2021 mal predávajúci cez elektronickú registračnú pokladnicu zaevidované ceny u týchto výrobkov v sumách: bravčová panenská sviečkovica 4,32€/0,480kg pri jednotkovej cene á 8,99€/kg a bravčové stehno plát. 2,02€/0,361kg pri jednotkovej cene á 5,59€/kg, za tieto ceny boli spotrebiteľovi výrobky aj účtované, no napriek tomu bol spotrebiteľ priamo na týchto výrobkoch informovaný o nižších cenách: bravčová panenská sviečkovica 3,45€/0,480kg pri jednotkovej cene á 7,19€/kg a bravčové stehno plát. 1,69€/0,361kg pri jednotkovej cene á 4,69€/kg. Z vyššie uvedeného vyplýva, že spotrebiteľ, podávajúci podnet P-612/2021, bol pred urobením rozhodnutia o obchodnej transakcii uvedený do omylu *informáciou o cene výrobkov*, čím došlo **k nerešpektovaniu zákazu nekalej obchodnej praktiky zo strany predávajúceho, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene.** Na vyššie uvedený nákup bol danému spotrebiteľovi vydaný doklad o kúpe výrobku č. 5897 zo dňa 22.9.2021.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa- ***BILLA s.r.o..***

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 30.8.2022 (s dorúčením dňa 5.9.2022 do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Dňa 21.9.2022 bolo správnomu orgánu, prostredníctvom listinnej zásielky, doručené *Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 12.9.2022*, ktoré vypracovala „splnomocnená osoba“ na základe priloženého *Splnomocnenia zo dňa 10.4.2017*. Správny orgán na margo daného splnomocnenia uvádza, že dané splnomocnenie nebolo podpísané dvoma konateľmi, tak ako sa to vyžaduje v zmysle výpisu z Obchodného registra Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka:

4758/B, podľa ktorého v mene spoločnosti konajú vždy dvaja konatelia spoločne (ktorými v súčasnosti sú p. Ing. T.S., p. A.R., p. A.G.G), keď bolo podpísané len jedným konateľom p. Ing. T.S. a ďalšou osobou p. D.T.B., ktorá bola konateľom do dňa 14.4.2021 a v súčasnosti nie je konateľom spoločnosti BILLA s.r.o.. Predmetné splnomocnenie zároveň splnomocnenca splnomocňovalo na jednanie v mene splnomocniteľa- účastníka konania „s kontrolnou spoločnosťou“ a so spoločnosťou *Naturalis SK, s.r.o.*, nie so správnym orgánom. Napriek vyššie uvedenému správny orgán zobral do úvahy dotknuté vyjadrenie splnomocnenca, v ktorom tento poukázal na množstvo kusov produktov, s ktorými každá filiálka účastníka konania denne obchoduje, čo predstavuje cca 10 000 druhov tovarov, čo je viac ako 329 000 položiek, ktorých označenie predajnou a maloobchodnou cenou je potrebné denne manuálne prekontrolovať a nedostatky odstrániť. Vzniknutá situácia účastníka konania mrzí, nejednalo sa o zámerné konanie zamestnancov účastníka konania, keď predmetná situácia môže nastať pri každej ľudskej činnosti a pri takom širokom spektre ponúkaných výrobkov. Pre účastníka konania je prvoradá spokojnosť spotrebiteľa, drží sa faktu, že len spokojný spotrebiteľ sa k nemu vráti, a záleží mu na tom, aby spotrebiteľ nebol klamaný, ale dostatočne informovaný o cenách jeho tovaru, pričom nie je v jeho záujme neposkytnutie deklarovanej zľavy. Účastník konania prijal opatrenie na odstránenie zisteného nedostatku opätovným poučením zamestnancov a robí všetko preto, aby sa neporušovali požiadavky legislatívy a aby poskytoval čo naj dôveryhodnejšie informácie a komfort spotrebiteľom.

Správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa, ustálil v názore, že vyjadrenia účastníka konania nespochybnili zistený skutkový stav, s dôrazom na absolútnu zodpovednosť účastníka konania, koncipovanú na objektívnom princípe, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zisteného zákazu. Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, t. j. nepripúšťajúci ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. V zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Prijatie opatrení na odstránenie zisteného nedostatku preto nie je liberačným dôvodom z nepochybné zisteného nezákonného skutkového stavu veci. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie právnych povinností alebo zákazov, a preto je v tomto slova zmysle právne nevýznamné, či zistené nedostatky boli spôsobené úmyselne alebo nie. Správny orgán prihliadol na všetky okolnosti riešenej záležitosti, pričom zákon mu neumožňuje zohľadňovať žiadne subjektívne aspekty. Vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré stanovuje správne orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností a zákazov ustanovených týmto zákonom, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie BILLA s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d/ vyššie citovanej právnej úpravy porušiť zákaz nekalej obchodnej praxe, ktorá môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to vo vzťahu k cene.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d/ zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu a spôsob a následky porušenia zákazu, spočívajúce v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých použil nekalú obchodnú praktiku v spotrebiteľskej zmluve.

Konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praktiky: t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, keď spotrebiteľ rozumne očakával od predávajúceho pri konaní, t. j. pri predaji výrobkov, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda označenie ponúkaných výrobkov správnu cenou. Zákon o ochrane spotrebiteľa definuje *rozhodnutie o obchodnej transakcii* ako rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok spotrebiteľ výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, alebo si uplatní právo zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku *bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať konania*. Daným konaním účastníka konania bol spotrebiteľ uvedený do omylu ohľadom ceny ponúkaných výrobkov, keď spotrebiteľ dôvodne očakával označenie týchto tovarov cenou nespôsobilou uviesť ho do omylu. Účel zákona o ochrane spotrebiteľa stanovujúci zákaz nekalých obchodných praktík sledujúci posilnenie dôvery európskych spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako činnosti súvisiace s *reklamou, predajom* alebo *dodávkou produktu spotrebiteľovi*, ktoré zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti, podľa konkrétnych kritérií, považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory. Vyvolaním u spotrebiteľa dojmu nižšej ceny výrobkov, než aká bola ich skutočná cena, boli porušené práva chránené zákonom a v dôsledku porušenia zákazu nekalých obchodných praktík účastníkom konania mohlo dôjsť k ovplyvneniu ekonomického správania spotrebiteľa. Po zohľadnení nekalej obchodnej praktiky, vrátane miery v akej je spôsobilá ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho právo na informácie o správnej cene výrobkov, možno uvedené konanie účastníka konania považovať za zvlášť závažné porušenie zákona. Dôvodom, prečo považuje správny orgán konanie účastníka konania za zvlášť závažné je aj skutočnosť, že účastník konania sa dopustil nekalej obchodnej praktiky aj v minulosti, za čo bol postihovaný rozhodnutím P/0100/05/2019 zo dňa 30.7.2019, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 22.8.2019 a stalo sa vykonateľným dňa 21.9.2019.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na konanie účastníka konania, ktoré podstatne nenarušuje ekonomické správanie spotrebiteľa aj vo vzťahu k právu na informácie, vrátane informácie o správnej cene výrobkov. Zistený iný správny delikt patrí k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal.

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

Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti, pričom normotvorca v súvislosti s dodržiavaním stanoveného zákazu, uvedeného v danej právnej norme, nepripúšťa žiadne výnimky. Účastník konania pri plnení si svojich informačných povinností nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď nezabezpečil pravdivú informáciu o cene ponúkaných výrobkov.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu informovania spotrebiteľov o nákupných podmienkach, čo mohlo spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu, dodržal zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle Správneho poriadku a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti pokutu až do výšky 66 400,- €.

Ukladanie pokút za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), v ktorom správny orgán v rámci zákonom dovoľeného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku pokuty je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správneho deliktu, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bola uložená v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, ako aj vývoj mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19 spôsobeným korónou vírusom SARS-CoV-2.

Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

P O U Č E N I E :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 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, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (**d'alej len Správny poriadok**)

r o z h o d o l takto:

účastníkovi konania: **FAST PLUS, a.s., sídlo: Na pántoch 18, 831 06 Bratislava- mestská časť Rača**

dátum a miesto vykonania kontroly: dňa 3.3.2022 prevádzkarni: *PLANEO ELEKTRO, OC MIRAGE, Námestie A. Hlinku 7B, Žilina*, a dňa 6.7.2022 v prevádzkarni: *PLANEO ELEKTRO, Prielohy 979/10, Žilina*

IČO: 35 712 783

1. pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

• **upierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie**, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-119/2022, vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: **FAST PLUS, a.s., sídlo: Na pántoch 18, 831 06 Bratislava- mestská časť Rača**, dňa 3.3.2022 v jeho prevádzkarni: **PLANE0 ELEKTRO, OC MIRAGE, Námestie A. Hlinku 7B, Žilina**, zistené, že **predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie výrobku**, keď si spotrebiteľ dňa 12.1.2022 prostredníctvom e-mailu uplatnil u predávajúceho reklamáciu výrobku- chladnička kombi SAMSUNG RB34T672ESA/EF á 419,-€/ks (zakúpená dňa 4.1.2022; na vadu *poškodenia chladničky na jednej strane* so zaslaním fotodokumentácie reklamovaného výrobku predávajúcemu, ako aj dokladu o jeho zaplatení), pričom predávajúci predmetnú reklamáciu nezaevidoval v evidencii o reklamáciách ako reklamáciu a ani ju nevybavil ako reklamáciu, keď len e-mailom zo dňa 14.1.2022 spotrebiteľovi uviedol: „*Vašu sťažnosť bohužiaľ považujeme na neopodstatnenú*“

2. pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa

• **po určení spôsobu vybavenia reklamáciu vybaviť ihneď**, v **odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr**; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-439/2022, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: **FAST PLUS, a.s., sídlo: Na pántoch 18, 831 06 Bratislava- mestská časť Rača**, dňa 6.7.2022 v jeho prevádzkarni: **PLANE0 ELEKTRO, Prielohy 979/10, Žilina**, zistené, že **predávajúci reklamáciu výrobku – dátový kábel IPHONE 5 MD818 1m á 16,99€/ks** (zakúpený v prevádzkarni: **PLANE0 ELEKTRO, OC MIRAGE, Námestie A. Hlinku 7B, Žilina** s dokladom o kúpe výrobku: 140 zo dňa 4.1.2022, ktorý bol dňa 21.2.2022 vymenený za nový výrobok na základe reklamácie z tohto dňa) **uplatnenú dňa 12.4.2022** (na vadu: „*Zákaznícke to začne nabíjať a v zápätí to prestane nabíjať, adaptér, ktorý zákazníčka používa, je v poriadku, nakoľko skúšala aj iné káble a fungovalo. Takú závalu má aj pri zapojení do počítača.*“) **nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď predávajúci predmetnú reklamáciu vybavil až dňa 13.5.2022 odôvodneným zamietnutím

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **330,-€, slovom tristotridsať eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00510522.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.2.2022 bol na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina doručený podnet spotrebiteľa, zaevidovaný pod číslom P-119/2022, ktorý bol prešetrený pri kontrole dňa 3.3.2022 v prevádzkarni účastníka konania: **PLANE0 ELEKTRO, OC MIRAGE, Námestie A. Hlinku 7B, Žilina**. Dňa 23.6.2022 bol na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina doručený podnet spotrebiteľa, zaevidovaný pod číslom P-439/2022, ktorý bol prešetrený pri kontrole dňa 6.7.2022 v prevádzkarni účastníka konania: **PLANE0 ELEKTRO, Prielohy 979/10, Žilina**. Pri predmetných kontrolách boli zistené nedostatky, za ktoré v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu a povinnosti pre predávajúceho:

V zmysle § 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

V zmysle § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa predávajúcim rozumie 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.

V zmysle § 2 písm. f/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa výrobkom rozumie nová, použitá alebo upravená hnuiteľná vec, ktorá bola vyrobená, vytážená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodkladne; výrobkom je aj hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

V zmysle § 2 písm. l/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

V zmysle § 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.

V zmysle § 2 písm. u/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odbornou starostlivosťou 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. 2/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa nesmie predávajúci upierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie.

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu;²²⁾ 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 predávajúci 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.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

V zmysle § 20 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa dozor nad dodržiavaním povinností ustanovených týmto zákonom vykonávajú orgány dozoru. Ak nemožno pôsobnosť orgánu dozoru určiť, je na výkon dozoru a kontroly príslušná Slovenská obchodná inšpekcia.

Účastník konania ako predávajúci: *FAST PLUS, a.s., sídlo: Na pántoch 18, 831 06 Bratislava-mestská časť Rača* **nezabezpečil dodržanie:**

1. zákazu upierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie v zmysle § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-119/2022, a vykonanou dňa 3.3.2022 v jeho prevádzkarni: *PLAEO ELEKTRO, OC MIRAGE, Námestie A. Hlinku 7B, Žilina*, zistené, že **spotrebiteľ si dňa 12.1.2022 prostredníctvom e-mailu uplatnil u predávajúceho reklamáciu výrobku- chladnička kombi SAMSUNG RB34T672ESA/EF á 419,-€/ks (zakúpená dňa 4.1.2022; na vadu poškodenia chladničky na jednej strane so zaslaním fotodokumentácie reklamovaného výrobku predávajúcemu, ako aj dokladu o jeho zaplattení), pričom predávajúci predmetnú reklamáciu v zmysle inšpekčného záznamu zo dňa 3.3.2022 nezaevidoval v evidencii o reklamáciách ako reklamáciu a ani ju nevybavil ako reklamáciu, keď len e-mailom zo dňa 14.1.2022 spotrebiteľovi uviedol: „Vašu sťažnosť bohužiaľ považujeme na neopodstatnenú“;** inšpektor Slovenskej obchodnej inšpekcie do inšpekčného záznamu zo dňa 3.3.2022 pôvodne zadokumentoval vyššie uvedený skutkový stav ako porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, a to nedodržaním lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie a nevydaním dokladu o vybavení reklamácie v tejto lehote, no po prehodnotení právneho stavu veci a po zistení zrušenia vyššie uvedenej prevádzkarne, inšpektor písomnosťou, označenou *Zmena záväzných pokynov zo dňa 19.8.2022*, vykonal zmenu nariadených opatrení, vo forme záväzných pokynov, na odstránenie zistených nedostatkov s právnou kvalifikáciou, zhodnou s právnou kvalifikáciou, uvedenou vo výroku tohoto rozhodnutia (účastník konania bol v písomnosti zo dňa 19.8.2022, doručenej mu dňa 22.8.2022 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky, poučený o možnosti podania námietok v zákonnej lehote do troch dní; predmetné právo účastník konania nevyužil); po vykonanej kontrole účastník konania, na základe výzvy uvedenej v inšpekčnom zázname zo dňa 3.3.2022, zaslal správne orgánu e-mailom zo dňa 4.3.2022 doklad, preukazujúci doručenie zakúpeného výrobku spotrebiteľovi dňa 10.1.2022

2. povinnosti vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-439/2022, a vykonanou dňa 6.7.2022 v jeho prevádzkarni: *PLAEO ELEKTRO, Prielohy 979/10, Žilina*, zistené, že **predávajúci reklamáciu výrobku – dátový kábel IPHONE 5 MD818 1m á 16,99€/ks (zakúpený v prevádzkarni: PLAEO ELEKTRO, OC MIRAGE, Námestie A. Hlinku 7B, Žilina s dokladom o kúpe výrobku: 140 zo dňa 4.1.2022, ktorý bol dňa 21.2.2022 vymenený za nový výrobok na základe reklamácie z tohto dňa) uplatnenú dňa 12.4.2022 (na vadu: „Zákaznícke to začne nabíjať a v zápätí to prestane nabíjať, adaptér, ktorý zákazníčka používa, je v poriadku, nakoľko skúšala aj iné káble a fungovalo. Takú závalu má aj pri zapojení do počítača.“) nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď predávajúci predmetnú reklamáciu vybavil až dňa 13.5.2022 odôvodneným zamietnutím; zároveň predávajúci o vybavení dotknutej reklamácie nevydal písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa- **FAST PLUS, a.s..**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 5.9.2022 (s dorúčením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, dňa 5.9.2022 na základe elektronickej doručenky) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

V zmysle § 33 ods. 2 Správneho poriadku mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, toto právo však nevyužil.

Ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1, a § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sú kogentnými ustanoveniami, ktoré nepripúšťajú ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. Nakoľko zo strany účastníka konania nedošlo k spochybneniu správne zadokumentovaných záverov protiprávneho konania žiadnym spôsobom, správny orgán vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré stanovuje správnomu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností a zákazov ustanovených týmto zákonom, vydáva enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, pri zohľadnení všetkých zákonných kritérií, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie FAST PLUS, a.s.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1, a § 18 ods. 4 vyššie citovanej právnej úpravy upierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie a zároveň je **povinná** vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1, a § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu a povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazu a povinnosti, spočívajúce v porušení práv spotrebiteľov chránených zákonom.

Zodpovednostný vzťah za vady predanej veci medzi predávajúcim a kupujúcim sa realizuje na základe uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady, reklamácie kupujúceho- spotrebiteľa. Reklamácia je jednostranný právny úkon kupujúceho adresovaný predávajúcemu (alebo inému podnikateľovi určenému na opravu), ktorým kupujúci- spotrebiteľ vytýka určitú vadu predanej veci a dáva predávajúcemu na vedomie, aké právo v súvislosti s reklamovanou vadou uplatňuje. Právo zo zodpovednosti za vady výrobkov patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto bolo nanajvýš žiadúce, aby bola vytýkaná vada riešená ako reklamácia a aby bola vybavená (vrátane vydania písomného dokladu o jej vybavení) predávajúcim promptne, bez zbytočného odkladu, najneskôr v zákonnej lehote 30 dní, a aby prípadná nečinnosť predávajúceho nespôsobila spotrebiteľovi ujmu na jeho právach, čo v konkrétnych posudzovaných prípadoch nebolo zo strany účastníka konania splnené.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením rešpektovania zákazu upierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie a stanovením plnenia povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (s čím je spojená aj povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v tejto lehote), garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov (ako aj právo na informácie), pričom porušenie daného zákazu a povinnosti, vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia ujmy na strane spotrebiteľov, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona berúc do úvahy mieru, v akej boli dané skutky, resp. opomenutia, spôsobilé ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľov a ich základné práva, pretože každý spotrebiteľ má právo na riešenie a vybavenie reklamácie, a to v zákonnej lehote 30 dní, a po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu a povinnosti zo strany účastníka konania, ktorý po vytknutí vady výrobku spotrebiteľom a po uplatnení reklamácie, túto buď vôbec neriešil ako reklamáciu, alebo ju nevybavil v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (a nevydal do 30 dní ani písomný doklad o jej vybavení).

Následkom porušenia daného zákazu a povinnosti je zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy, znížením mu rozsahu jeho práv, priznaných mu zákonom nečinnosťou účastníka konania. Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú jednak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov (a v porušení práva na informácie), a jednak v porušení tomu zodpovedajúcich povinností zo strany účastníka konania. Zistené iné správne delikty patria k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a preto nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania zahŕňajúci vyššie uvedené skutočnosti, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností a zákazov, nakoľko sa jedná o absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či boli zistené nedostatky spôsobené úmyselne alebo nie.

Účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov, a to bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Účastník konania v súvislosti s podnetmi spotrebiteľov P-119/2022 a P-439/2022 nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď uprel spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie a zároveň reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní (s vydaním písomného dokladu o jej vybavení).

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

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a na informácie. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu, dodržal zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle Správneho poriadku a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti ustanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

Stanovenie pokút za správne delikty podlieha uváženiu orgánu dohľadu (diskrečná právomoc), v ktorom orgán dohľadu v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správnych deliktov, orgán dohľadu pri vyrubení výšky sankcie zohľadnil v súčasnosti vývoj pandemickej situácie v SR a následné ekonomické dopady na podnikateľské subjekty, ktoré v období trvania karanténneho stavu nemohli produkovať žiadaný zisk. Aj keď uložený postih má byť výrazný a odradzujúci od ďalšieho porušovania zákona, nemá byť pre účastníka konania likvidačný, a preto bol uložený v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, času trvania a následkov protiprávného konania, ako aj vývoj mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19 spôsobeným korona vírusom SARS-CoV-2.

Pri stanovení výšky sankcie správny orgán vychádzal zo zásady, aby v skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, vrátane stanovenia výšky pokuty pri zohľadnení obdobného skutkového stavu veci, a teda u účastníka konania vyvodil postih vo výške podobnej ako u iných účastníkov konania, u ktorých boli zistené obdobné nedostatky. Zároveň bolo prihliadané na skutočnosť, že sa účastník konania k zisteným nedostatkom nevyjadril.

Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

P O U Ć E N I E :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 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, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (**d'alej len Správny poriadok**)

r o z h o d o l t a k t o:

účastníkovi konania: **Lidl Slovenská republika, v.o.s., sídlo: Ružinovská 1E, 821 02 Bratislava**
dátum a miesto vykonania kontroly: kontrola bola začatá dňa 24.3.2022 v prevádzkarni: *LIDL, Bajzova 8218/39A, Žilina* spísaním inšpekčného záznamu 24.3.2022, pokračovala na základe *Opätovnej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 4.5.2022* na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, a bola ukončená dňa 24.5.2022 vo vyššie uvedenej prevádzkarni spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 24.5.2022
IČO: 35 793 783

- pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa

- po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamácie vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-185/2022, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: *Lidl Slovenská republika, v.o.s., sídlo: Ružinovská 1E, 821 02 Bratislava*, dňa 24.3.2022 v prevádzkarni: *LIDL, Bajzova 8218/39A, Žilina* spísaním inšpekčného záznamu 24.3.2022, na základe Opätovnej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 4.5.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, *Predmestská 71, 011 79 Žilina*, a dňa 24.5.2022 vo vyššie uvedenej prevádzkarni spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 24.5.2022, zistené, že predávajúci reklamácie výrobku –silverchest kitchen tools á 19,99 € (zakúpený spotrebiteľom dňa 9.9.2020 vo vyššie uvedenej prevádzkarni na základe dokladu č. 4254 zo dňa 9.9.2020) uplatnenú osobne spotrebiteľom v hore uvedenej prevádzkarni dňa 8.2.2022 (na vadu: „po zapnutí a daní chleba chleba vyskoci hneď“, s vystaveným Reklamačným lístkom 08/02/2022/111/4649 zo dňa 8.2.2022) nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bola predmetná reklamácia vybavená až dňa 15.3.2022 výmenou výrobku (tak, ako to vyplýva z vyššie uvedeného reklamačného lístka, v ktorom bolo uvedené: „Forma vybavenia reklamácie: nový tovar“, „Zákazník prevzal vybavenú reklamáciu dňa: 15.3.2022“)

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **300,-€, slovom tristo eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00520522.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.3.2022 bol na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, *Predmestská 71, 011 79 Žilina* doručený podnet spotrebiteľa, zaevidovaný pod číslom P-185/2022. Za účelom jeho prešetrenia bola dňa 24.3.2022 v prevádzkarni: *LIDL, Bajzova 8218/39A, Žilina* spísaním inšpekčného záznamu 24.3.2022 začatá kontrola a v danom inšpekčnom zázname bola stanovená účastníkovi konania výzva na doručenie kópie sms-správy zo dňa 9.3.2022 (v termíne do 14 dní), o ktorej bolo konštatované, podľa výpisu z automatizovaného centrálného reklamačného systému, že v tento deň bola zaslaná spotrebiteľovi a obsahovala písomnú výzvu na prevzatie plnenia. Nakoľko v stanovenej lehote 14 dní odo dňa 24.3.2022 nebola správny orgán od účastníka konania doručená vyššie definovaná kópia sms-správy, adresoval správny orgán účastníkovi konania dňa 4.5.2022, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk Opätovnú výzvu na doručenie dokladov zo dňa 4.5.2022 (s doručením dňa 5.5.2022 na základe elektronickej doručenky). Dňa 5.5.2022 doručil účastník konania správny orgán, prostredníctvom e-mailu, informáciu o tom, že nevie poskytnúť správny orgán kópiu sms-správy zo dňa 9.3.2022 z dôvodu technickej chyby v systéme. Na základe tejto skutočnosti, správny orgán dňa 24.5.2022 v prevádzkarni: *LIDL, Bajzova 8218/39A, Žilina* ukončil kontrolu spísaním inšpekčného záznamu 24.5.2022 so zadokumentovaním nedostatku, za ktorý v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho:

V zmysle § 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

V zmysle § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa predávajúcim rozumie 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.

V zmysle § 2 písm. f/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa výrobkom rozumie nová, použitá alebo upravená hnuiteľná vec, ktorá bola vyrobená, vytážená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodkladne; výrobkom je aj hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

V zmysle § 2 písm. l/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

V zmysle § 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.

V zmysle § 2 písm. u/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odbornou starostlivosťou 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 § 2 písm. u/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odbornou starostlivosťou 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.

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu;²²⁾ 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.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-185/2022, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: *Lidl Slovenská republika, v.o.s., sídlo: Ružinovská 1E, 821 02 Bratislava*, dňa 24.3.2022 v prevádzkarni: *LIDL, Bajzova 8218/39A, Žilina* spísaním *inšpekčného záznamu 24.3.2022*, na základe *Opätovnej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 4.5.2022* na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina*, a dňa 24.5.2022 vo vyššie uvedenej prevádzkarni spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 24.5.2022*, zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku –silverchest kitchen tools á 19,99 € (zakúpený spotrebiteľom dňa 9.9.2020 vo vyššie uvedenej prevádzkarni na základe dokladu č. 4254 zo dňa 9.9.2020) uplatnenú osobne spotrebiteľom v hore uvedenej prevádzkarni dňa 8.2.2022 (na vadu: „po zapnutí a daní chleba chleba vyskoci hned“, s vystaveným *Reklamačným lístkom 08/02/2022/111/4649 zo dňa 8.2.2022*) nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bola predmetná reklamácia vybavená až dňa 15.3.2022 výmenou výrobku (tak, ako to vyplýva z vyššie uvedeného reklamačného lístka, v ktorom bolo uvedené: „Forma vybavenia reklamácie: nový tovar“, „Zákazník prevzal vybavenú reklamáciu dňa: 15.3.2022“). Predávajúci zároveň o vybavení dotknutej reklamácie nevydal písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa- ***Lidl Slovenská republika, v.o.s.*** Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 6.9.2022 (s dorúčením dňa 6.9.2022, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľov po uplatnení reklamácií, vrátane povinnosti podnikateľských subjektov- predávajúcich vybavovať reklamácie zákonným spôsobom, ustálil v názore, že vyjadrenia a predložené doklady od účastníka konania nespochybnil zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. Správny orgán zdôrazňuje, že nemohol zobrať do úvahy sms-správu, o ktorej nebolo preukázané, že bola písomnou výzvou na prevzatie plnenia, zaslanou spotrebiteľovi, pričom aj samotný spotrebiteľ v podnete P-185/2022, doručenom správnomu orgánu dňa 15.3.2022, uviedol, že do dňa 15.3.2022 nebol informovaný o vybavení danej reklamácie. Správny orgán, dozorujúci dokladový postup reklamačného konania, prihliadol na skutočnosť, že reklamácia spotrebiteľa, uplatnená dňa 8.2.2022 osobne prevádzkarni účastníka konania s vystavením reklamačného lístka, bola vybavená až dňa 15.3.2022 na základe skutočnosti, zachytenej do tohoto reklamačného lístka, vydaného spotrebiteľovi, čo je po uplynutí zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či bol zistený nedostatok spôsobený úmyselne alebo nie, pričom zákon neumožňuje správnomu orgánu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je kogentným ustanovením, ktoré nepripúšťa jeho modifikáciu ani vylúčenie jeho normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. Na základe vyššie uvedeného nemohol správny orgán vyvodiť iný záver než ten, ktorý je uvedený vo výroku rozhodnutia. Vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu ako orgánu dozoru povinnosť, nie možnosť, uložiť tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona, postih, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **je Lidl Slovenská republika, v.o.s.** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Tým bol porušený § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, spočívajúce v porušení práv spotrebiteľov chránených zákonom.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (s čím je spojená aj povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v tejto lehote), garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov (ako aj právo na informácie), pričom porušenie týchto povinností, vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona berúc do úvahy mieru, v akej bol daný skutok, resp. opomenutie, spôsobilý ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva, pretože po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený. Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (a nevydal do 30 dní ani písomný doklad o jej vybavení). Následkom porušenia daných povinností je zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy, znížením mu rozsahu jeho práv, priznaných mu zákonom nečinnosťou účastníka konania. Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú jednak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov (a v porušení práva na informácie), a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti zo strany účastníka konania. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania zahŕňajúci vyššie uvedené skutočnosti, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov, a to bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Právo zo zodpovednosti za vady výrobkov patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto bolo nanajvýš žiadúce, aby bola uplatnená reklamácia vybavená (vrátane vydania písomného dokladu o jej vybavení) predávajúcim promptne, bez zbytočného odkladu, najneskôr v zákonnej lehote 30 dní, a aby prípadná nečinnosť predávajúceho nespôsobila spotrebiteľovi ujmu na jeho právach, čo v konkrétnom posudzovanom prípade nebolo zo strany účastníka konania splnené.

Účastník konania pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-185/2022, nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní (s vydaním písomného dokladu o jej vybavení).

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

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a na informácie. Preukázaním vyššie uvedeného nedostatku nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu, dodržal zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle Správneho poriadku a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti ustanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

Stanovenie pokút za správne delikty podlieha uváženiu orgánu dohľadu (diskrečná právomoc), v ktorom orgán dohľadu v rámci zákonom dovoľného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správnych deliktov, orgán dohľadu pri vyrubení výšky sankcie zohľadnil v súčasnosti vývoj pandemickej situácie v SR a následné ekonomické dopady na podnikateľské subjekty, ktoré v období trvania karanténneho stavu nemohli produkovať žiadaný zisk. Aj keď uložený postih má byť výrazný a odradzujúci od ďalšieho porušovania zákona, nemá byť pre účastníka konania likvidačný, a preto bol uložený v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, času trvania a následkov protiprávneho konania, ako aj vývoj mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19 spôsobeným koróna vírusom SARS-CoV-2.

Pri stanovení výšky sankcie správny orgán vychádzal zo zásady, aby v skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, vrátane stanovenia výšky pokuty pri zohľadnení obdobného skutkového stavu veci, a teda u účastníka konania vyvodil postih vo výške podobnej ako u iných účastníkov konania, u ktorých boli zistené obdobné nedostatky. Zároveň bolo prihliadané na všetky vyjadrenia účastníka konania, vrátane toho, že spotrebiteľ P-185/2022, bol po uplynutí lehoty 30 dní na vybavenie jeho reklamácie, vybavený výmenou tovaru za nový.

Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

P O U Č E N I E :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.