



## 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 zákona 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: **Alfastar s.r.o., sídlo: Klincova 37, 821 08 Bratislava**

dátum a miesto vykonania kontroly: kontrola bola začatá dňa 5.11.2021 na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 5.11.2021* na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, pokračovala dňa 16.12.2021 na základe *Opätovnej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 16.12.2021* na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, ďalej dňa 18.2.2022 v prevádzkarni: *MAXIMO, M. R. Štefánika 74, Turzovka* spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 18.2.2022 a bola ukončená dňa 17.3.2022 vo vyššie uvedenej prevádzkarni spísaním dodatku k inšpekčnému záznamu zo dňa 17.3.2022

IČO: **50 798 090**

- pre porušenie povinností predávajúceho v zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa

- vybaviť reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím, len na základe odborného posúdenia, a poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-650/2021, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: *Alfastar s.r.o., sídlo: Klincova 37, 821 08 Bratislava*, dňa 5.11.2021 na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 5.11.2021* na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, *Predmestská 71, 011 79 Žilina*, dňa 16.12.2021 na základe *Opätovnej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 16.12.2021* na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, *Predmestská 71, 011 79 Žilina*, ďalej dňa 18.2.2022 v prevádzkarni: *MAXIMO, M. R. Štefánika 74, Turzovka* spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 18.2.2022 a dňa 17.3.2022 vo vyššie uvedenej prevádzkarni spísaním dodatku k inšpekčnému záznamu zo dňa 17.3.2022, zistené, že **predávajúci reklamáciu výrobku** („*detská obuv*“ á 17,90€, doklad o kúpe výrobku č. 2477 zo dňa 30.4.2021) **uplatnenú** osobne (spolu s výrobkom) v prevádzkarni: *Jašíkova 56, Turzovka* **dňa 18.8.2021** (na vadu „*Prasknutá podrážka, bok, špička*“; so spísaním *reklamačného lístka* zo dňa 18.8.2021), **t. j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybavil dňa 6.9.2021 zamietnutím** (v ktorom bolo uvedené: „*Reklamácia zamietnutá z dôvodu mechanického poškodenia. Zlé zaobchádzanie s obuvou.*“), **avšak bez odborného posúdenia** (ktorým sa v zmysle § 2 písm. n/ zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie písomné vyjadrenie znalca<sup>6</sup> alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou,<sup>7</sup> alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv<sup>7a</sup>), a **predávajúci zároveň neposkytol spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie**

#### 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-02140521.

#### O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.10.2021 bol na *Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* osobne spotrebiteľom, doručený podnet, zaevidovaný pod číslom P-650/2021, smerujúci k prešetreniu plnenia povinností účastníka konania: *Alfastar s.r.o., sídlo: Klincova 37, 821 08 Bratislava* v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Za účelom prešetrenia daného podnetu spotrebiteľa, vykonal správny orgán s účastníkom konania kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania. Predmetná kontrola bola začatá dňa 5.11.2021 na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 5.11.2021* (doručeného prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 21.11.2021 uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina*, pokračovala dňa 16.12.2021 na základe *Opätovnej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 16.12.2021* (doručenej prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 1.1.2022 uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina*, ďalej dňa 18.2.2022 v prevádzkarni: *MAXIMO, M. R. Štefánika 74, Turzovka* spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 18.2.2022 a bola ukončená dňa 17.3.2022 vo vyššie uvedenej prevádzkarni spísaním dodatku k inšpekčnému záznamu zo dňa 17.3.2022.

**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, 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.

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. n/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

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 § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci, poskytovateľ služieb alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k 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.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie povinnosti v zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-650/2021, a vykonanou u predávajúceho- účastníka konania: a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: *Alfastar s.r.o., sídlo: Klincova 37, 821 08 Bratislava*, dňa 5.11.2021 na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 5.11.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina*, dňa 16.12.2021 na základe *Opätovnej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 16.12.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina*, ďalej dňa 18.2.2022 v prevádzkarni: *MAXIMO, M. R. Štefánika 74, Turzovka* spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 18.2.2022 a dňa 17.3.2022 vo vyššie uvedenej prevádzkarni spísaním dodatku k inšpekčnému záznamu zo dňa 17.3.2022, zistené, že **predávajúci reklamáciu výrobku** („*detská obuv*“ á 17,90€, doklad o kúpe výrobku č. 2477 zo dňa 30.4.2021) **uplatnenú** osobne (spolu s výrobkom) v prevádzkarni: *Jašíkova 56, Turzovka* **dňa 18.8.2021** (na vadu „*Prasknutá podrážka, bok, špička*“; so spísaním *reklamačného lístka zo dňa 18.8.2021*), **t. j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybavil dňa 6.9.2021 zamietnutím** (v ktorom bolo uvedené: „*Reklamácia zamietnutá z dôvodu mechanického poškodenia. Zlé zaobchádzanie s obuvou.*“), **avšak bez odborného posúdenia** (ktorým sa v zmysle § 2 písm. n/ zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie písomné vyjadrenie znalca<sup>6</sup> alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou,<sup>7</sup> alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv<sup>7a</sup>), keď predávajúci nepredložil žiadne odborné posúdenie. **Predávajúci zároveň neposkytol spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.**

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 19.8.2022, prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) (s doručením dňa 4.9.2022 uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 18.2.2022 konateľ spoločnosti *Alfastar, s.r.o.* uviedol, že osobne prevzal inšpekčný záznam zo dňa 18.2.2022 a potrebné doklady správneho orgánu doručí. Na margo vyššie uvedeného správny orgán dodáva, že v danom inšpekčnom zázname stanovil účastníkovi konania *výzvu na doručenie dokladov do dňa 28.2.2022* (t. j. výzvu na doručenie odborného posúdenia, dokladu preukazujúceho výrobcu reklamovaného výrobku, dokladu preukazujúceho, že osoba vydávajúca odborné posúdenie je osoba oprávnená výrobcom na vykonávanie záručných opráv a dokladu preukazujúceho zaslanie odborného posúdenia spotrebiteľovi). Účastník konania v termíne určenom vo výzve nedoručil správneho orgánu žiadne doklady. Vo vyjadrení v dodatku k inšpekčnému záznamu zo dňa 17.3.2022 konateľ spoločnosti *Alfastar, s.r.o.* uviedol, že odborné posúdenie bolo spotrebiteľovi osobne odovzdané dňa 6.9.2021 s reklamačným lístkom, o čom je vyhotovený kamerový záznam, prevádzkareň, kde si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu, je zrušená, preto daný doklad účastník konania nemá, účastník konania chcel požiadať o vydanie kópie daného odborného posúdenia v sklade, ktorý toto odborné posúdenie vyhotovil, tento sklad je však rovnako zrušený a dodatočne doloží správneho orgánu e-mailom fotografie reklamovanej obuvi. Dňa 21.3.2022 boli správneho orgánu od účastníka konania, prostredníctvom e-mailu, doručené fotografie reklamovaného výrobku s vyjadrením, že reklamácia výrobku bola odborne posúdená so záverom, že sa jej nevyhovuje.

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa, vrátane odôvodneného zamietnutia reklamácie (uplatnenej do 1 roka od kúpy) len na základe odborného posúdenia, vypracovaného len osobou stanovenou zo zákona, ustálil v názore, že vyjadrenia, reklamačný lístok a doručené fotografie výrobku od účastníka konania nespochybnili zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. Správny orgán zdôrazňuje, že účastník konania nepredložil správne orgánu žiadne odborné posúdenie a len tvrdil, bez preukázania daného tvrdenia, že odborné posúdenie vyhotovil bližšie nešpecifikovaný „sklad“, u ktorého nie je preukázané oprávnenie na vyhotovenie daného posúdenia. Správny orgán neposudzuje reklamované výrobky, posudzuje postup predávajúceho pri vybavovaní reklamácie podľa predložených dokladov, pričom v súvislosti s prešetrovanou reklamáciou bol predložený len reklamačný lístok zo dňa 18.8.2021, v ktorom bolo uvedené len vybavenie reklamácie zamietnutím dňa 6.9.2021. O skutočnosti existencie zákonného odborného posúdenia a poskytnutia jeho kópie spotrebiteľovi v zákonnej lehote účastník konania neunesol dôkazné bremeno a spotrebiteľ predmetných odborným posúdením nedisponoval. Zrušenie prevádzkarne, kde bola spotrebiteľom uplatnená reklamácia, ako i bližšie nedefinovaného skladu, nie sú liberačnými dôvodmi z nepochybne zisteného protiprávneho konania. Ustanovenie § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa je kogentným ustanovením, ktoré nepripúšťa jeho modifikáciu ani vylúčenie jeho normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. Na základe predložených, resp. nepredložených dokladov, nemohol správny orgán vyvodit' iný záver než ten, ktorý je uvedený vo výroku rozhodnutia. 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 tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či boli zistené nedostatky spôsobené úmyselne alebo nie. Vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správne 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 Alfastar s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 6 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím, len na základe odborného posúdenia, a zároveň je povinná poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 18 ods. 6 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, spočívajúcich v porušení práva spotrebiteľa chráneného zákonom.

Právo zo zodpovednosti za vady výrobku patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto je nanajvýš žiadúce, aby bol pri vybavovaní reklamácií dodržaný zákonom stanovený postup. Tento umožňuje predávajúcemu zamietnuť reklamáciu, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, len na základe odborného posúdenia, ktorého kópia musí byť poskytnutá spotrebiteľovi do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením oprávnenia predávajúcemu zamietnuť reklamáciu (uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy) až na základe odborného posúdenia, a stanovením povinnosti predávajúceho poskytnúť spotrebiteľovi kópiu tohto odborného posúdenia v zákonnej lehote, garantoval spotrebiteľovi právo na informácie a právo na ochranu jeho ekonomických záujmov zabezpečením odôvodneného zamietnutia predmetnej reklamácie, a to na základe odborného posúdenia vypracovaného v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov nebol zákonodarcom sledovaný zámer naplnený. Správny orgán považuje zistené nedostatky za závažné porušenie zákona, berúc do úvahy mieru, v akej sú dané skutky spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých zamietol reklamáciu (uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy) v rozpore so zákonom, t. j. bez odborného posúdenia, ktorého kópiu neposkytol spotrebiteľovi v určenom termíne. Podľa logického výkladu právnej normy, ak sa má vyššie uvedená reklamácia zamietnuť na základe odborného posúdenia, tak predmetné odborné posúdenie musí byť vypracované pred tým, ako dôjde k zamietnutiu reklamácie. Účastník konania neunesol dôkazné bremeno o existencii odborného posúdenia ani o poskytnutí jeho kópie spotrebiteľovi v zákonnej lehote, čím nebol úmysel zákonodarcu, sledujúci ochranu spotrebiteľa, naplnený.

Následkom porušenia daných povinností bolo zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy zásahom do jeho práv znížením mu rozsahu práv priznaných mu zákonom, a to vybavením reklamácie spôsobom zamietnutia bez odborného posúdenia a bez vydania mu kópie tohto posúdenia, čo malo za následok, že spotrebiteľ sa nedozvedel o všetkých skutočnostiach, ktoré boli podkladom na zamietnutie jeho reklamácie.

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 pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa nekonal s odbornou starostlivosťou, keď reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku, nevybavil zamietnutím na základe odborného posúdenia, a neposkytol spotrebiteľovi jeho kópiu v stanovenom termíne ani po ňom.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán zohľadnil i tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. 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 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.

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 a má odrádzať od ďalšieho porušovania zákona, nemá byť pre účastníka konania likvidačná. Preto bola uložená v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, charakteru 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 boli zohľadnené všetky vyjadrenia účastníka konania.

Keďže správny orgán 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/0045/05/2022

Dňa: 04.10.2022



## 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: **Udržateľne s.r.o., sídlo: Stráža 221, 013 04 Stráža**

dátum a miesto vykonania kontroly: dňa 4.3.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (na základe *predvolania zo dňa 3.2.2022*)

IČO: **53 250 192**



**Za spáchanie iných správnych deliktov v súbehu, a to:**

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

• **ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu**, 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 uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Udržateľne s.r.o., sídlo: Stráža 221, 013 04 Stráža* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania [www.cosihandmade.sk](http://www.cosihandmade.sk) (v podstránkach: *Úvodná stránka, Kontakt, O nás, Obchodné podmienky, Formulár na odstúpenie od zmluvy, Registrácia, Prihlásiť, Objednávkový proces výrobu- drevené pexexo Učíme sa abecedu á 26,90€/ks v počte 1ks*), dňa 4.3.2022 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* (na základe predvolania zo dňa 3.2.2022, doručeného účastníkovi konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 3.2.2022 na základe elektronickej doručeny) zistené, že v *Obchodných podmienkach (d'alej len OP)* v článku *Odstúpenie od zmluvy* bolo uvedené „.....Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou, musí obsahovať všetky údaje slúžiace k identifikácii produktu, spotrebiteľa a predávajúceho, a musí byť vo vyššie uvedenej lehote (rozumej 14 dní od prevzatia tovaru) doručené spolu s produktom do sídla predávajúceho..“, keď v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. sa lehota na odstúpenie od zmluvy považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ odošle oznámenie o odstúpení od zmluvy predávajúcemu najneskôr v posledný deň 14-dňovej lehoty, a tovar je spotrebiteľ povinný zaslať najneskôr do 14 dní odo dňa tohto odstúpenia od zmluvy, a preto je žiadanie od spotrebiteľa doručiť predávajúcemu oznámenie o odstúpení od zmluvy spolu s tovarom v lehote 14 dní od prevzatia tovaru, ukladaním mu povinností bez právneho dôvodu s možným následkom ekonomickej ujmy na strane spotrebiteľa; **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 § 4 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa**

• **formulovať zmluvné podmienky zrozumiteľne, ak sa zmluva medzi predávajúcim uzatvára písomne a obsahuje ustanovenia, s ktorými sa spotrebiteľ mal možnosť oboznámiť pred podpisom zmluvy, ale nemohol ovplyvniť ich obsah**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváraanej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Udržateľne s.r.o., sídlo: Stráža 221, 013 04 Stráža* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania [www.cosidandmade.sk](http://www.cosidandmade.sk) zistené, že v OP v článku *Záruka, reklamácie* bolo uvedené: „...*Pri uplatnení reklamácie je spotrebiteľ povinný vyplniť reklamačný formulár a vyčkať na pokyny predávajúceho a následne doručiť reklamovaný tovar čistý, mechanicky nepoškodený, vrátane manuálov a záručného listu alebo faktúry predávajúcemu. Po úspešnom vyplnení a odoslaní reklamačného formulára dostane spotrebiteľ od predávajúceho automatické potvrdenie prijatia reklamácie na email.*“, keď sa na posudzovanom webovom sídle predávajúceho nenachádzal žiaden reklamačný formulár, ktorého vyplnenie a odoslanie žiadal od spotrebiteľa predávajúci, pričom až s týmto formulárom predávajúci spájal následok zaslania spotrebiteľovi potvrdenia o prijatí reklamácie; **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 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 Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb., ďalej len 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, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Udržateľne s.r.o., sídlo: Stráža 221, 013 04 Stráža* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania [www.cosidandmade.sk](http://www.cosidandmade.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)*

**u k l a d á**

**podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania úhrnnú pokutu vo výške 200,- €, slovom dvesto 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-00450522.

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 4.3.2022 bola na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* (na základe predvolania zo dňa 3.2.2022, doručeného účastníkovi konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 3.2.2022 na základe elektronickej doručky) vykonaná kontrola so zistenými nedostatkami, za ktoré v plnej miere zodpovedá účastník konania.

**Nezabezpečili ste dodržanie zákazu a povinností pre predávajúceho:**

Podľa § 4 ods. 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa, nesmie predávajúci ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

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 uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Udržateľne s.r.o., sídlo: Stráža 221, 013 04 Stráža* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania [www.cosihandmade.sk](http://www.cosihandmade.sk) (v podstránkach: *Úvodná stránka, Kontakt, O nás, OP, Formulár na odstúpenie od zmluvy, Registrácia, Prihlásiť, Objednávkový proces výrobu- drevené pexexo Učíme sa abecedu á 26,90€/ks v počte 1ks*), dňa 4.3.2022 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* (na základe predvolania zo dňa 3.2.2022, doručeného účastníkovi konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 3.2.2022 na základe elektronickej doručenia) zistené, že v *OP* v článku *Odstúpenie od zmluvy* bolo uvedené „.....Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou, musí obsahovať všetky údaje slúžiace k identifikácii produktu, spotrebiteľa a predávajúceho, a musí byť vo vyššie uvedenej lehote (rozumej 14 dní od prevzatia tovaru) doručené spolu s produktom do sídla predávajúceho.“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu**, keď v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. sa lehota na odstúpenie od zmluvy považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ odošle oznámenie o odstúpení od zmluvy predávajúcemu najneskôr v posledný deň 14-dňovej lehoty, a tovar je spotrebiteľ povinný zaslať najneskôr do 14 dní odo dňa tohto odstúpenia od zmluvy, a preto je žiadanie od spotrebiteľa doručiť predávajúcemu oznámenie o odstúpení od zmluvy spolu s tovarom v lehote 14 dní od prevzatia tovaru, ukladaním mu povinností bez právneho dôvodu s možným následkom ekonomickej ujmy na strane spotrebiteľa. **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. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak sa zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzatvára písomne a obsahuje ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ale nemohol ovplyvniť ich obsah, predávajúci je povinný zmluvné podmienky formulovať zrozumiteľne. V pochybnostiach platí výklad priaznivejší pre spotrebiteľa, ibaže súlad týchto podmienok so zákonom je predmetom kontroly orgánu dozoru.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Udržateľne s.r.o., sídlo: Stráža 221, 013 04 Stráža* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania [www.cosidandmade.sk](http://www.cosidandmade.sk) zistené, že v *OP* v článku *Záruka, reklamácie* bolo uvedené: „...Pri uplatnení reklamácie je spotrebiteľ povinný vyplniť reklamačný formulár a vyčkať na pokyny predávajúceho a následne doručiť reklamovaný tovar čistý, mechanicky nepoškodený, vrátane manuálov a záručného listu alebo faktúry predávajúcemu. Po úspešnom vyplnení a odoslaní reklamačného formulára dostane spotrebiteľ od predávajúceho automatické potvrdenie prijatia reklamácie na email.“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť formulovať zmluvné podmienky zrozumiteľne**, keď sa na posudzovanom webovom sídle predávajúceho nenachádzal žiaden reklamačný formulár, ktorého vyplnenie a odoslanie žiadal od spotrebiteľa predávajúci, pričom až s týmto formulárom predávajúci

spájal následok zaslania spotrebiteľovi potvrdenia o prijatí reklamácie. **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 väd 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 uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Udržateľne s.r.o., sídlo: Stráža 221, 013 04 Stráža* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania [www.cosidandmade.sk](http://www.cosidandmade.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).

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 23.8.2022 (doručenou účastníkovi konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 8.9.2022 uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 4.3.2022 účastník konania uviedol, že zistené nedostatky odstráni. Dňa 4.3.2022 bolo správne orgánu od účastníka konania, prostredníctvom e-mailu, doručené vyjadrenie o odstránení všetkých nedostatkov.

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 lítery 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 správnu orgánu dozoru. Následné odstránenie zistených nedostatkov nie je liberačným dôvodom z nepochybné 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. Správny orgán prihliadol na všetky okolnosti riešenej záležitosti, ale 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 správnejmu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností a zákazov ustanovených týmito zákonmi, vydáva správny orgán enunciát 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 Udržateľne s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. a/ a § 4 ods. 6 vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a **je povinná** formulovať zmluvné podmienky zrozumiteľne, a zároveň je **povinná** v zmysle ustanovenia § 3 ods. 1 písm. l/ 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, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, oznámiť spotrebiteľovi aj poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. a/ a § 4 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, a § 3 ods. 1 písm. l/ 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 zákazu a povinností, spôsob a následky porušenia zákazu 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, prvotne 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 ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, neformuloval zmluvné podmienky zrozumiteľne, a zároveň keď neoznámil spotrebiteľovi ani zákonom stanovený minimálny štandard údajov, t. j. poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ.

K naplneniu dikcie ustanovenia o zákaze ukladania povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu došlo jeho informovaním o povinnosti uplatňovať si právo na odstúpenie od zmluvy doručením predávajúcemu oznámenia o odstúpení od zmluvy aj tovaru do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, čo zákon nestanovuje, keď v zmysle zákona je postačujúce, ak spotrebiteľ zašle oznámenie o odstúpení od zmluvy najneskôr posledný deň 14-dňovej lehoty na odstúpenie od zmluvy, a tovar najneskôr do 14 dní od tohto odstúpenia od zmluvy. Vzhľadom na význam daného práva pri zmluvách uzatváraných na diaľku možno poskytnutie nezákonných informácií spotrebiteľovi považovať za závažný nedostatok, nakoľko ich realizáciou by došlo k znevýhodneniu postavenia spotrebiteľa skracovaním mu lehoty na odstúpenie od zmluvy, s možným následkom ekonomickej ujmy.

Zrozumiteľnosť formulácie zmluvných podmienok pri zmluvách uzatváraných písomne, s ktorými sa spotrebiteľ pred podpisom zmluvy mal možnosť oboznámiť, ale nemal možnosť ovplyvniť ich obsah, je jedným zo základných predpokladov uzavretia zmluvného vzťahu a pri nedodržaní tohoto predpokladu možno uvažovať o negatívnom dopade na spotrebiteľa spôsobilým priviesť ho do omylu, keď spotrebiteľovi bola poskytnutá informácia o povinnosti vyplnenia a odoslania neexistujúceho reklamačného formulára až s ktorým predávajúci spájal následok vydania spotrebiteľovi potvrdenia o prijatí reklamácie.

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 vytyka 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 považovať za nezávažné porušenie zákona.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na neukladanie mu povinností bez právneho dôvodu, práva na zrozumiteľné 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, 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, o využití práva zodpovednosti za vady a práva na odstúpenie od zmluvy, 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, majúc 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, 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.

#### 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 zákona 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: **Rastislav Šubjak - Rašub, miesto podnikania: Vojtaššákova 602, 027 44 Tvrdošín**

dátum a miesto vykonania kontroly: kontrola bola začatá dňa 24.1.2022 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* na základe predvolania zo dňa 24.1.2022, pokračovala dňa 17.2.2022 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* na základe výzvy na doručenie dokladov zo dňa 17.2.2022, a bola ukončená dňa 11.4.2022 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 11.4.2022 (na základe predvolania zo dňa 23.3.2022)

IČO: **33 789 762**

- pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa

- vybaviť reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím, len na základe odborného posúdenia, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-17/2022, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: *Rastislav Šubjak- Rašub, miesto podnikania: Vojtaššákova 602, 027 44 Tvrdošín*, dňa 24.1.2022, 17.2.2022 a 11.4.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina na základe predvolania zo dňa 24.1.2022, výzvy na doručenie dokladov zo dňa 17.2.2022 a spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 11.4.2022 (na základe predvolania zo dňa 23.3.2022), zistené, že **predávajúci reklamáciu výrobku:**

- **dlažba 011773: NATUR floor oak rektifikato 200x1200mm** (objednanú v prevádzkarni účastníka konania v Trnave v množstve 13,2m<sup>2</sup> v cene 262,46€, na základe objednávky č. 210504189 zo dňa 3.5.2021, s vystavením zálohovej faktúry č. 210800125 zo dňa 3.5.2021 a faktúry č. 210105078 zo dňa 16.6.2021 s bezhotovostnou úhradou ceny dňa 6.5.2021 bankovým prevodom s doručením výrobku spotrebiteľovi dňa 18.6.2021 podľa vyjadrenia spotrebiteľa) **uplatnenú** prostredníctvom elektronickej pošty **dňa 13.9.2021** (na vadu „...posielam fotky poškodenej dlažby...“; s vystavením potvrdenia o prijatí reklamácie číslo reklamácie 21RZ00366 zo dňa 13.9.2021 a reklamačného protokolu-popisu väd zo dňa 13.9.2021 s uvedením: „poškodené hrany (odlúpené) na čelách, 18 kusov“), **t. j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybavil dňa 14.9.2021 zamietnutím** (z dôvodu mechanického poškodenia, tak ako je to uvedené v Reklamačnom protokole číslo reklamácie 21RZ00366 a o zamietnutí reklamácie informoval spotrebiteľa e-mailom dňa 14.9.2021), **avšak bez odborného posúdenia**, ktorého existenciu predávajúci žiadnym spôsobom nepreukázal

- **skrinka sivá S929-019: CERSANIT MODUO 4 vysoká 160x39,5cm** (objednanú v prevádzkarni účastníka konania v Trnave v množstve 1ks v cene 166,31€, na základe objednávky č. 210504189 zo dňa 3.5.2021, s vystavením zálohovej faktúry č. 210800125 zo dňa 3.5.2021 a faktúry č. 210105078 zo dňa 16.6.2021 s bezhotovostnou úhradou ceny dňa 6.5.2021 bankovým prevodom s doručením výrobku spotrebiteľovi dňa 18.6.2021 podľa vyjadrenia spotrebiteľa) **uplatnenú** prostredníctvom elektronickej pošty **dňa 3.11.2021** (na vadu „...skrinka prišla zmontovaná, všimli sme si, že je poškodená zvnútra v hornej časti- príloha...“; s vystavením potvrdenia o prijatí reklamácie číslo reklamácie 21RZ00423 zo dňa 3.11.2021 a Reklamačného protokolu číslo reklamácie 21RZ00423 zo dňa 3.11.2021), **t. j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybavil dňa 4.11.2021 zamietnutím**; v evidencii o reklamáciách bol uvedený dátum 8.11.2021 (z dôvodu mechanického poškodenia, tak ako je to uvedené v danom reklamačnom protokole a o zamietnutí reklamácie informoval spotrebiteľa e-mailom dňa 4.11.2021), **avšak bez odborného posúdenia**, ktorého existenciu predávajúci žiadnym spôsobom nepreukázal

#### u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **350,-€, slovom tristo päťdesiat 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-00540522.

#### O d ô v o d n e n i e

Dňa 11.1.2022 bol na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj (**d'alej aj správny orgán**) postúpený podnet spotrebiteľa, zaevidovaný pod číslom P-17/2022, žiadajúci preveriť postup účastníka konania pri vybavovaní reklamácií. Za účelom prešetrenia daného podnetu spotrebiteľa, zaslal správny orgán, prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk), účastníkovi konania: *Rastislav Šubjak- Rašub, miesto podnikania: Vojtaššákova 602, 027 44*

*Tvrdošín predvolanie zo dňa 24.1.2022* (s listinným doručením účastníkovi konania dňa 27.1.2022) na dostavenie sa účastníka konania na správny orgán dňa 18.2.2022. Na predmetné predvolanie reagoval účastník konania dňa 17.2.2022 e-mailovou žiadosťou o stanovenie náhradného termínu s ospravedlnením. Správny orgán vyhovel účastníkovi konania, a zaslal mu, prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk), výzvu na doručenie dokladov zo dňa 17.2.2022 (s listinným doručením účastníkovi konania dňa 21.2.2022), ktoré boli správnemu orgánu od účastníka konania doručené dňa 1.3.2022 listinnou zásielkou. Dňa 11.4.2022 bol na správnom orgáne spísaný *inšpekčný záznamu zo dňa 11.4.2022* (na základe *predvolania zo dňa 23.3.2022* s listinným doručením účastníkovi konania dňa 28.3.2022) so zistenými nedostatkami, za ktoré 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, 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.

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. n/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

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 § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci, poskytovateľ služieb alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k 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.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

V zmysle § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa odborné posúdenie musí obsahovať:

- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie
- b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku
- c) popis stavu výrobku
- d) výsledok posúdenia
- e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

Podľa § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie povinnosti v zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-17/2022, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: *Rastislav Šubjak-Rašub, miesto podnikania: Vojtaššákova 602, 027 44 Tvrdošín*, dňa 24.1.2022, 17.2.2022 a 11.4.2022 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* na základe *predvolania zo dňa 24.1.2022, výzvy na doručenie dokladov zo dňa 17.2.2022* a *spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 11.4.2022* (na základe predvolania zo dňa 23.3.2022), zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku:

- dlažba 011773: NATUR floor oak rektifikato 200x1200mm (objednanú v prevádzkarni účastníka konania v Trnave v množstve 13,2m<sup>2</sup> v cene 262,46€, na základe objednávky č. 210504189 zo dňa 3.5.2021, s vystavením zálohovej faktúry č. 210800125 zo dňa 3.5.2021 a faktúry č. 210105078 zo dňa 16.6.2021 s bezhotovostnou úhradou ceny dňa 6.5.2021 bankovým prevodom s doručením výrobku spotrebiteľovi dňa 18.6.2021 podľa vyjadrenia spotrebiteľa) uplatnenú prostredníctvom elektronickej pošty dňa 13.9.2021 (na vadu „...posielam fotky poškodenej dlažby...“; s vystavením potvrdenia o prijatí reklamácie číslo reklamácie 21RZ00366 zo dňa 13.9.2021 a reklamačného protokolu-popisu väd zo dňa 13.9.2021 s uvedením: „poškodené hrany (odlúpené) na čelách, 18 kusov“), t. j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybavil dňa 14.9.2021 zamietnutím (z dôvodu mechanického poškodenia, tak ako je to uvedené v *Reklamačnom protokole číslo reklamácie 21RZ00366* a o zamietnutí reklamácie informoval spotrebiteľa e-mailom dňa 14.9.2021), avšak bez odborného posúdenia, ktorého existenciu predávajúci žiadnym spôsobom nepreukázal

- skrinka sivá S929-019: CERSANIT MODUO 4 vysoká 160x39,5cm (objednanú v prevádzkarni účastníka konania v Trnave v množstve 1ks v cene 166,31€, na základe objednávky č. 210504189 zo dňa 3.5.2021, s vystavením zálohovej faktúry č. 210800125 zo dňa 3.5.2021 a faktúry č. 210105078 zo dňa 16.6.2021 s bezhotovostnou úhradou ceny dňa 6.5.2021 bankovým prevodom s doručením výrobku spotrebiteľovi dňa 18.6.2021 podľa vyjadrenia spotrebiteľa) uplatnenú prostredníctvom elektronickej pošty dňa 3.11.2021 (na vadu „...skrinka prišla zmontovaná, všimli sme si, že je poškodená zvnútra v hornej časti- príloha...“; s vystavením potvrdenia o prijatí reklamácie číslo reklamácie 21RZ00423 zo dňa 3.11.2021 a *Reklamačného protokolu číslo reklamácie 21RZ00423*

zo dňa 3.11.2021), t. j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybavil dňa 4.11.2021 zamietnutím; v evidencii o reklamáciách bol uvedený dátum 8.11.2021 (z dôvodu mechanického poškodenia, tak ako je to uvedené v danom *reklamačnom protokole* a o zamietnutí reklamácie informoval spotrebiteľa e-mailom dňa 4.11.2021), avšak bez odborného posúdenia, ktorého existenciu predávajúci žiadnym spôsobom nepreukázal.

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- **Rastislav Šubjak- Rašub**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 6.9.2022, prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) (s jej listinným doručením dňa 12.9.2022), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 11.4.2022 účastník konania uviedol, že nesúhlasí s uplatnením reklamácie spotrebiteľa po 3 mesiacoch na mechanicky poškodené dlaždice, predpokladá, že sa jedná o zostatok po vydláždení kúpeľne, zákazník potvrdil svojím podpisom prebratie nepoškodeného tovaru a predmetnú reklamáciu berie účastník konania ako špekuláciu zo strany spotrebiteľa.

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa, vrátane odôvodneného zamietnutia reklamácie (uplatnenej do 1 roka od kúpy) len na základe odborného posúdenia, ustálil v názore, že vyjadrenia a doručené doklady od účastníka konania nespochybnili zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. Správny orgán posudzuje postup predávajúceho pri vybavovaní každej reklamácie podľa predložených dokladov a neposudzuje reklamované výrobky, pričom účastník konania ani k reklamácií skrinky ani k reklamácií dlažby nepredložil správne orgánu žiadne odborné posúdenie, len doklady preukazujúce vybavenie reklamácií zamietnutím. O skutočnosti existencie zákonného odborného posúdenia teda účastník konania neunesol dôkazné bremeno. Ustanovenie § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa je kogentným ustanovením, ktoré nepripúšťa jeho modifikáciu ani vylúčenie jeho normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. Na základe predložených, resp. nepredložených dokladov, nemohol správny orgán vyvodiť iný záver než ten, ktorý je uvedený vo výroku rozhodnutia. 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 tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či boli zistené nedostatky spôsobené úmyselne alebo nie. Vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správne orgánu ako orgánu dozoru povinnosť, nie možnosť, uložiť tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona, postih, vydáva správny orgán enuciát 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, **ste** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 6 vyššie citovanej právnej úpravy **povinný** vybaviť reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím, len na základe odborného posúdenia.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 18 ods. 6 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 práva spotrebiteľa chráneného zákonom.

Právo zo zodpovednosti za vady výrobku patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto je nanajvýš žiadúce, aby bol pri vybavovaní reklamácií dodržaný zákonom stanovený postup. Tento umožňuje predávajúcemu zamietnuť reklamáciu, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, len na základe odborného posúdenia.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením oprávnenia predávajúcemu zamietnuť reklamáciu (uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy) až na základe odborného posúdenia, garantoval spotrebiteľovi právo na informácie a právo na ochranu jeho ekonomických záujmov zabezpečením odôvodneného zamietnutia predmetnej reklamácie (v posudzovanom prípade dvoch reklamácií), a to na základe odborného posúdenia vypracovaného v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov nebol zákonodarcom sledovaný zámer naplnený. Správny orgán považuje zistené nedostatky za závažné porušenie zákona, berúc do úvahy mieru, v akej sú dané skutky spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej zamietol dve reklamácie (uplatnené počas prvých 12 mesiacov od kúpy) v rozpore so zákonom, t. j. bez odborného posúdenia. Účastník konania neunesol dôkazné bremeno o existencii odborného posúdenia, čím nebol úmysel zákonodarcu, sledujúci ochranu spotrebiteľa, naplnený.

Následkom porušenia danej povinnosti bolo zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy zásahom do jeho práv znížením mu rozsahu práv priznaných mu zákonom, a to vybavením dvoch reklamácií spôsobom zamietnutia bez odborného posúdenia, čo malo za následok, že spotrebiteľ sa nedozvedel o všetkých skutočnostiach, ktoré boli podkladom na zamietnutie jeho reklamácií .

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 pri vybavovaní dvoch reklamácií spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-17/2022, nekonal s odbornou starostlivosťou, keď reklamácie spotrebiteľa, uplatnené počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku, nevybavil zamietnutím na základe odborného posúdenia.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán zohľadnil i tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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 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 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 a má odrádzať od ďalšieho porušovania zákona, nemá byť pre účastníka konania likvidačná. Preto bola uložená v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, charakteru 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.

Keďže správny orgán 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.



## **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: **Martin Ondřík, miesto podnikania: Chočská 1536/18, 026 01 Dolný Kubín**  
dátum a miesto vykonania kontroly: *dňa 2.6.2022 v prevádzkarni: Orgainterier, M. R. Štefánika*  
*2277, Dolný Kubín*  
IČO: **46 207 023**



- 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-296/2022, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: *Martin Ondřík, miesto podnikania: Chočská 1536/18, 026 01 Dolný Kubín, dňa 2.6.2022* v prevádzkarni: *Orgainteriér, M. R. Štefánika 2277, Dolný Kubín* zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku a služby („podlaha EGGER Dub Inuvik EHL 148 7mm AC3/31 v cene 331,21€ a montáž podlahy v cene 87,50€; v súhrnnej cene 418,71€“; s úhradou súhrnnej ceny bezhotovostne dňa 29.7.2021 na základe faktúry č. 21FV0040 zo dňa 16.7.2021) uplatnenú e-mailom dňa 11.1.2022 na e-mailovú adresu predávajúceho [orgainterier@gmail.com](mailto:orgainterier@gmail.com) (na vadu *zlomených spojov podlahy*) nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď predmetnú reklamáciu vybavil až dňa 15.6.2022 v zmysle *Reklamačného protokolu* s dátumom vybavenia reklamácie 15.6.2022

- pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa

- viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že predávajúci nevedol evidenciu o reklamáciách a nepredložil ju orgánu dozoru na požiadanie na nazretie, keď podľa vyjadrenia, zadokumentovaného do inšpekčného záznamu zo dňa 2.6.2022, evidenciu o reklamáciách nevedie

#### u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **200,-€**, slovom **dvesto 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-00570522.

#### O d ô v o d n e n i e

Dňa 28.4.2022 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-296/2022. Za účelom jeho prešetrenia bola dňa 2.6.2022 v prevádzkarni: *Orgainteriér, M. R. Štefánika 2277, Dolný Kubín* vykonaná kontrola so zistenými nedostatkami, 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 hnutel'ná vec, ktorá bola vyrobená, vy'ážená alebo inak získaná, bez oh'adu 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 hnutel'ná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutel'nej 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;<sup>22)</sup> 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.

Podľa § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-296/2022, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: *Martin Ondřík, miesto podnikania: Chočská 1536/18, 026 01 Dolný Kubín, dňa 2.6.2022* v prevádzkarni: *Orgainteriér, M. R. Štefánika 2277, Dolný Kubín* zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku a služby („*podlaha EGGER Dub Inuvik EHL 148 7mm AC3/31 v cene 331,21€ a montáž podlahy v cene 87,50€; v súhrnnej cene 418,71€*“; s úhradou súhrnnej ceny bezhotovostne dňa 29.7.2021 na základe faktúry č. 21FV0040 zo dňa 16.7.2021) uplatnenú e-mailom dňa 11.1.2022 na e-mailovú adresu predávajúceho orgainteriér@gmail.com (na vadu *zlomených spojov podlahy*) nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď predmetnú reklamáciu vybavil až dňa 15.6.2022, čo preukazuje

*Reklamačný protokol*, uvádzajúci dátum vybavenia reklamácie dňa 15.6.2022, doručený orgánu dozoru dňa 15.6.2022, a zároveň o vybavení dotknutej reklamácie predávajúci nevydal písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. **Predávajúci nevedol evidenciu o reklamáciách a nepredložil ju orgánu dozoru na požiadanie na nazretie**, keď podľa vyjadrenia, zadokumentovaného do inšpekčného záznamu zo dňa 2.6.2022, evidenciu o reklamáciách nevedie.

Vo vyjadrení osoby prítomnej pri kontrole v inšpekčnom zázname zo dňa 2.6.2022 bolo uvedené, že vybavenie reklamácie bolo riešené telefonicky dohodou so spotrebiteľom o výmene tovaru, o čom nie je písomný doklad.

Dňa 15.6.2022 boli orgánu dozoru od účastníka konania, prostredníctvom e-mailu, doručené dva doklady: *Reklamačný protokol s dátumom vybavenia reklamácie 15.6.2022* výmenou tovaru, a *Opravná faktúra č. 2202000001 zo dňa 15.6.2022- dobropis k faktúre č. 21FV0040*.

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 nespochybnili 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, a za vedenie evidencie o reklamáciách a jej predloženie na požiadanie orgánu dozoru, čo nebolo preukázateľne splnené. 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 vybavenie reklamácie spotrebiteľa a vydanie mu dokladu o jej vybavení, po vykonanej kontrole, preto nemožno vnímať ako liberačný dôvod z nepochybné 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. Vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správne orgánu ako orgánu dozoru povinnosť, nie možnosť, uložiť tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona, postih, nemohol orgán dozoru prijať iný záver, než ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 19.9.2022 (s doručením dňa 19.9.2022, prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) na základe elektronickej doručky) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **ste** v zmysle ustanovení § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy **povinný** vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, a viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 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) a viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju orgánu dozoru na požiadanie na nazretie, garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov (ako aj právo na informácie) a orgánu dozoru umožnenie výkonu kontrolnej činnosti získaním relevantných informácií súvisiacich s uplatneným právom zo zodpovednosti za vady, 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 ktorých nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (a nevydal do 30 dní ani písomný doklad o jej vybavení) a nevedol evidenciu o reklamáciách a nepredložil ju orgánu dozoru na požiadanie na nazretie. Následkom porušenia daných povinností je zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy, znížením mu rozsahu jeho práv, priznaných mu zákonom nečinnosťou účastníka konania, a zároveň porušenie správnym orgánom kontrolovanej povinnosti, chránenej zákonom, ktorá sa týkala formálneho postupu reklamačného 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. 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 a poskytuje služby 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-296/2022, 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), a zároveň nevedol evidenciu o reklamáciách a nepredložil ju orgánu dozoru na nazretie.

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, majúci 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 korónovým 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 a vykonanie nápravy.

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.