



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (**d'alej len Správny poriadok**)

r o z h o d o l takto:

účastníkovi konania: **MEDIPO plus, s.r.o., sídlo: Nemocničná 2317, 026 01 Dolný Kubín**
dátum a miesto vykonania kontroly: dňa 12.10.2022 v prevádzkarni, ktorá sa nachádza na adrese vyššie uvedeného sídla účastníka konania
IČO: 36 724 424

- pre porušenie povinností predávajúceho v zmysle § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 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; ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim

- o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie,

keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-633/2022, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: *MEDIPO plus, s.r.o., sídlo: Nemocničná 2317, 026 01 Dolný Kubín*, dňa 12.10.2022 v jeho prevádzkarni, nachádzajúcej sa na vyššie uvedenej adrese sídla účastníka konania zistené, že **predávajúci reklamáciu výrobku: invalidný vozík M 905 232.41** (zakúpený dňa 27.7.2021 na základe dokladu o kúpe výrobku č. 518 zo dňa 27.7.2021), **uplatnenú spotrebiteľom dňa 10.7.2022 prostredníctvom e-mailu** na e-mailovú adresu medipoplus@gmail.com (na vadu: *...Na bočných častiach vozíka sa vplyvom pôsobiacej sily, ktorú vynakladám na madlá, aby som sa z vozíka presunul, došlo k zlomeniu ochranných plastových častí (na oboch stranách)-chrániče kolesa (foto v prílohe). Rovnako aj na samotnom madle na pravej strane sa vplyvom používania vytvorili praskliny (foto v prílohe).Z technického hľadiska je problémom spojenie plastu a kovovej časti nitom. Sila človeka pri nasadaní/vysadaní na vozík, pôsobiaca na spoj spôsobuje poškodenie plastovej časti. Preto som toho názoru, že sa jedná o konštrukčnú chybu, ktorú nie je možné odstrániť výmenou dielu s rovnakými parametrami. Vylučujem poškodenie nárazom. Poškodenie vzniklo výlučne silou na vrchnú časť madla. Vozík je konštruovaný na výrazne vyššie zaťaženie (130kg), ako je moja hmotnosť. Preto predpokladám, že ide o výrobnú/konštrukčnú chybu. Prvú reklamáciu rovnakej závady som podával 4.10.2021. Poškodenie sa zopakovalo, tentokrát na oboch stranách a madle. Týmto Vás žiadam o výmenu vozíka, nakoľko v prípade výmeny poškodených častí sa poškodenie bude opakovať. Bohužiaľ vozík potrebujem na dennú existenciu...“)* **s dorúčením výrobku predávajúcemu dňa 1.8.2022** (o čom predávajúci vydal reklamačný lístok zo dňa 1.8.2022), **nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a nevydal písomný doklad o jej vybavení do 30 dní odo dňa jej uplatnenia**, keď predávajúci predmetnú reklamáciu vybavil až dňa 6.9.2022 zamietnutím, o čom vydal doklad po lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **600,-€, slovom šesťsto 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-00900522.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 11.9.2022 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-633/2022. Za účelom jeho prešetrenia bola dňa 12.10.2022 s účastníkom konania: *MEDIPO plus, s.r.o., sídlo: Nemocničná 2317, 026 01 Dolný Kubín*, v prevádzkarni, nachádzajúcej sa na adrese vyššie uvedeného sídla účastníka konania, 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 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. u/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odbornou starostlivosťou rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti.

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu;²²⁾ na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-633/2022, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: **MEDIPO plus, s.r.o., sídlo: Nemocničná 2317, 026 01 Dolný Kubín**, dňa 12.10.2022 v jeho prevádzkarni, nachádzajúcej sa na vyššie uvedenej adrese sídla účastníka konania, zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku: invalidný vozík M 905 232.41 (zakúpený dňa 27.7.2021 na základe dokladu o kúpe výrobku č. 518 zo dňa 27.7.2021), uplatnenú spotrebiteľom dňa 10.7.2022 prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu medipoplus@gmail.com (na vadu: ...Na bočných častiach vozíka sa vplyvom pôsobiacej sily, ktorú vynakladám na madlá, aby som sa z vozíka presunul, došlo k zlomeniu ochranných plastových častí (na oboch stranách)- chrániče kolesa (foto v prílohe). Rovnako aj na samotnom madle na pravej strane sa vplyvom používania vytvorili praskliny (foto v prílohe).Z technického hľadiska je problémom spojenie plastu a kovovej časti nitom. Sila človeka pri nasadaní/vysadaní na vozík, pôsobiaca na spoj spôsobuje poškodenie plastovej časti. Preto som toho názoru, že sa jedná o konštrukčnú chybu, ktorú nie je možné odstrániť výmenou dielu s rovnakými parametrami. Vylučujem poškodenie nárazom. Poškodenie vzniklo výlučne silou na vrchnú časť madla. Vozík je konštruovaný na výrazne vyššie zaťaženie (130kg), ako je moja hmotnosť. Preto predpokladám, že ide o výrobnú/konštrukčnú chybu. Prvú reklamáciu rovnakej závady som podával 4.10.2021. Poškodenie sa zopakovalo, tentokrát na oboch stranách a madle. Týmto Vás žiadam o výmenu vozíka, nakoľko v prípade výmeny poškodených častí sa poškodenie bude opakovať. Bohužiaľ vozík potrebujem na dennú existenciu...") s doručením výrobku predávajúcemu dňa 1.8.2022 (o čom predávajúci vydal reklamačný lístok zo dňa 1.8.2022), nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a nevydal písomný doklad o jej vybavení do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď predávajúci predmetnú reklamáciu vybavil až dňa 6.9.2022 zamietnutím, o čom vydal doklad po lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Pre úplnosť správny orgán dodáva, že výrobok sa predávajúcemu vrátil od spoločnosti Servis INVO s.r.o., Banská Bystrica, ktorá výrobok posudzovala, dňa 5.9.2022 s vyjadrením pre predávajúceho zo dňa 31.8.2022.

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

Vo vyjadrení, doručenom orgánu dozoru dňa 14.10.2022 prostredníctvom e-mailu, účastník konania uviedol, že zodpovedná zástupkyňa výdajne si uvedomuje zistené porušenie zákona, a predmetné nedostatky boli súhrou viacerých okolností, t. j. pracovného vyťaženia zodpovednej laborantky (keďže druhá laborantka v tom čase čerpala dovolenku), pracovného vyťaženia zamestnancov spoločnosti INVO, s.r.o. a práceneschopnosť zodpovednej laborantky (Covid 19) v dobe riešenia reklamácie predávajúceho. Napriek vyššie uvedeným skutočnostiam p. laborantka ochotne riešila možnosť zapožičania invalidného vozíka pre spotrebiteľa vo viacerých inštitúciách (ADOS, CHARITA, ARCHA) so snahou mu pomôcť a zapožičať iný vozík na čas riešenia reklamácie, no neúspešne. Účastník konania si uvedomuje dôležitosť reklamačného konania v súlade s legislatívou a v rámci vyjadrenia poskytol správne orgánu na samostatnom liste *chronológiu postupu vybavovania reklamácie spotrebiteľa* s tým, že po doručení reklamovaného výrobku predávajúcemu dňa 1.8.2022 nastal problém so získaním veľkostne vhodného obalového materiálu, do ktorého by sa reklamovaný výrobok zabalil a zaslal dodávateľovi, po doručení predávajúcemu iného vozíka so škatuľou, predávajúci využil tento obalový materiál a dňa 10.8.2022 výrobok odoslal dodávateľovi. Zamestnanec účastníka konania, vybavujúci reklamáciu, bol od 15.8.2022 do 21.8.2022 práceneschopný, následne sa viac krát telefonicky informoval u dodávateľa ohľadom vybavenia reklamácie a vozík bol predávajúcemu vrátený od dodávateľa dňa 5.9.2022.

Na základe uvedených skutočností, kedy účastník konania žiadnym spôsobom nevyvrátil zistené porušenie zákona, bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 20.1.2023 (s doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 29.1.2023 na základe elektronickej doručenky) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa po uplatnení reklamácie, vrátane povinnosti predávajúceho vybavovať reklamácie zákonným spôsobom, ustálil v názore, že vyššie uvedené vyjadrenia a predložené doklady účastníka konania nespochybnil zistený skutkový stav s dôrazom na absolútnu zodpovednosť účastníka konania, koncipovanú na objektívnom princípe, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zistených povinností. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností, a preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či boli zistené nedostatky spôsobené úmyselne alebo nie. Správny orgán hodnotí kladne snahu predávajúceho zabezpečiť pre reklamujúceho spotrebiteľa náhradný výrobok na čas vybavovania reklamácie nad rámec zákona, no predmetné, spolu s vysvetlením príčin vzniku nedostatkov, nie je vyvinením sa z nepochybne zisteného protiprávneho konania. Správny orgán pri posudzovaní daného prípadu zohľadňoval všetky okolnosti, vrátane vývoja pandemickej situácie, no s poukazom na absolútnu zodpovednosť účastníka konania, koncipovanú na objektívnom princípe, nemohol prijať iný záver, než ten, ktorý je uvedený vo výroku tohto rozhodnutia. Účastník konania preukázateľne porušil zákon pri vybavovaní reklamácie, uplatnenej dňa 1.8.2022, a preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu ako orgánu dozoru povinnosť, nie možnosť, uložiť tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona, postih, vydáva správny orgán toto rozhodnutie.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **je MEDIPO plus, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a vydať o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 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 povinností predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, s čím je spojená aj povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v tejto lehote, garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, ako aj právo na informácie, pričom porušenie týchto povinností, vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona berúc do úvahy mieru, v akej bol daný skutok, resp. opomenutie, spôsobilý ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva. 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. Následkom porušenia daných povinností je zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy, znížením mu rozsahu jeho práv, priznaných mu zákonom. Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú jednak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov a v porušení práva na informácie. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania zahŕňajúci vyššie uvedené skutočnosti, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

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

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

Účastník konania pri vybavovaní reklamácií spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-633/2022, nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní s vydaním písomného dokladu o jej vybavení.

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

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

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

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

Stanovenie pokút za správne delikty podlieha uváženiu orgánu dohľadu (diskrečná právomoc), v ktorom orgán dohľadu v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správnych deliktov, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bol postih uložený v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, času trvania a následkov protiprávného konania.

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, doručené doklady, ako i na skutočnosť, že u účastníka konania bolo zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa po prvý krát.

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.



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 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: **INTERPRODUKT, s.r.o., sídlo: Kamenná 8925/16G, 010 01 Žilina**
prevádzkareň: **kontrola bola vykonaná na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina** (na základe *predvolania* zo dňa 15.11.2022 a predchádzajúcej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 31.10.2022 s dorúčením dokladov od účastníka konania dňa 9.11.2022)
dátum vykonania kontroly: **dňa 13.12.2022**
IČO: **36 417 840**

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

- nekalej obchodnej praxi, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho dostupnosť, keď bolo kontrolou vykonanou s účastníkom konania: INTERPRODUKT, s.r.o., sídlo: Kamenná 8925/16G, 010 01 Žilina dňa 13.12.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (na základe predvolania zo dňa 15.11.2022 a predchádzajúcej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 31.10.2022 s dorúčením dokladov od účastníka konania dňa 9.11.2022), v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-705/2022, zistené, že spotrebiteľ si dňa 26.9.2022, prostredníctvom webovej stránky www.dveremarket.sk, prevádzkovanvej účastníkom konania-predávajúcim, z vopred ponúkaných možností predávajúcim vytvoril, nakonfiguroval produkt (Interiérové dvere Norma decor 1 CPL laminát 0, 15 bezfalcové – B733 dub hamilton prírodný, farba povrchu: B733 dub hamilton prírodný, rozmer dverí: 70, orientácia dverí: ľavé, výplň: štandard, farba zámku a pántov (16,00€): čierna, hrana dverí (18,00€): čierna, norma: slovenská norma, zárubňa bezfalcová (233,00€): 75-94, krycia lišta zárubne: ORS7 (60mm), farba zárubne čierna, počet: 2, medzisúčť: 491,00€, doručenie: doprava kuriérom: 35,00€, cena spolu: 526,00€, výška zálohy: 157,80€, doplatok pri dodaní: 368,20€...“), vložil ho do košíka a objednal, s následným obdržaním informácie od predávajúceho v znení: „Vaša objednávka bola prijatá a čaká na platbu!“; dňa 3.10.2022 spotrebiteľ zaplatil predávajúcemu zálohu vo výške 157,80€ (čo preukazuje detail transakcie z bankového účtu spotrebiteľa zo dňa 3.10.2022, definujúci príkaz na úhradu čiastky 157,80€ spotrebiteľom vo vzťahu k predávajúcemu, podaný elektronicky), dal to na vedomie predávajúcemu e-mailom dňa 4.10.2022; dňa 6.10.2022 predávajúci objednávku spotrebiteľa zrušil (e-mailom v znení: „Dobrý deň, p. S., na základe zisťovania dostupnosti tovaru objednávka číslo 23799 u výrobcu, Vám oznamujeme, že tovar je momentálne nedostupný. Z tohto dôvodu nie je možné potvrdiť Vašu objednávku. Vzhľadom na túto skutočnosť bude objednávka zrušená. Zálohová platba, ktorú ste uhradili, Vám bude promptne vrátená na účet, z ktorého bola uhradená...“), a v tento deň mu bezhotovostne vrátil uhradenú zálohu (čo preukazuje Prehľad o vykonaní platby vo výške 157,80€ pre príjemcu (spotrebiteľa) L.S: od predávajúceho s dátumom splatnosti: 6.10.2022- Slovenská sporiteľňa); na základe skutočnosti, že dňa 26.9.2022 mohol spotrebiteľ z predávajúcim ponúkaných špecifikácií, ktoré boli dostupné na jeho webovom sídle, nakonfigurovať a objednať vyššie uvedený produkt, a takto vytvorenú objednávku predávajúci spotrebiteľovi dňa 6.10.2022 zrušil z dôvodu nedostupnosti tovaru, bol spotrebiteľ, podávajúci podnet P-705/2022, dňa 26.9.2022 pred urobením rozhodnutia o obchodnej transakcii uvedený do omylu ohľadom dostupnosti produktu, čím došlo zo strany predávajúceho k nerešpektovaniu zákazu nekalej obchodnej praxi, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho dostupnosť

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške 600,-€, slovom šesťsto 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-00950522.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 14.10.2022 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-705/2022, žiadajúci vykonať kontrolu u účastníka konania: *INTERPRODUKT, s.r.o., sídlo: Kamenná 8925/16G, 010 01 Žilina* v súvislosti so zrušením jeho objednávky. Výzvou na doručenie dokladov zo dňa 31.10.2022 (doručenou účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 2.11.2022 na základe elektronickej doručenky) žiadal správny orgán od účastníka konania doručiť do 10 dní doklady, vzťahujúce sa k vyššie uvedenému podnetu spotrebiteľa. Tieto doklady doručil účastník konania správnemu orgánu, prostredníctvom daného portálu, dňa 9.11.2022. Dňa 13.12.2022 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie s účastníkom konania- predávajúcim: *INTERPRODUKT, s.r.o., sídlo: Kamenná 8925/16G, 010 01 Žilina* na správnom orgáne kontrolu, na základe predvolania zo dňa 15.11.2022 (doručeného účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 15.11.2022 na základe elektronickej doručenky) so spísaným inšpekčným záznamom zo dňa 13.12.2022, ktorého prílohu č. 1-7 tvorili doklady, doručené správnemu orgánu od účastníka konania dňa 9.11.2022. Pri danej kontrole bol zistený nedostatok, za ktorý v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu pre predávajúceho:

Podľa § 2 ods. 1 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 (ďalej len zákon č. 102/2014 Z. z.) sa **zmluvou uzavretou na diaľku na účely tohto zákona rozumie zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.**

Podľa § 1 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z. z. sa na právne vzťahy upravené týmto zákonom vzťahuje Občiansky zákonník a osobitné predpisy (vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa), ak tento zákon neustanovuje inak.

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 hnuťelná vec, ktorá bola vyrobená, vytváraná 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 hnuťelná vec,

ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

-4-

P/0095/05/2022

Podľa § 2 písm. r/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa podstatným narušením ekonomického správania spotrebiteľa rozumie využitie obchodnej praxe na značné obmedzenie schopnosti spotrebiteľa urobiť rozhodnutie, ktoré by pri dostatku informácií inak neurobil.

Podľa § 2 písm. u/ zákona o ochrane spotrebiteľa je odbornou starostlivosťou 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.

Podľa § 2 písm. z/ zákona o ochrane spotrebiteľa je rozhodnutím o obchodnej transakcii rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok si spotrebiteľ výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní právo zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.

V zmysle 2 písm. zd/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa produktom rozumie výrobok alebo služba vrátane nehnuteľnosti, práva alebo záväzku.

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

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

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

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

Podľa § 8 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho dostupnosť.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou vykonanou s účastníkom konania: **INTERPRODUKT, s.r.o., sídlo: Kamenná 8925/16G, 010 01 Žilina** dňa 13.12.2022 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* (na základe predvolania zo dňa 15.11.2022 a predchádzajúcej výzvy na doručenie dokladov zo dňa 31.10.2022 s doručením dokladov od účastníka konania dňa 9.11.2022), v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-705/2022, zistené, že **spotrebiteľ si dňa**

26.9.2022, prostredníctvom webovej stránky www.dveremarket.sk, prevádzkovanvej účastníkom konania-predávajúcim, z vopred ponúkaných možností predávajúcim vytvoril, nakonfiguroval produkt

-5-

P/0095/05/2022

(Interiérové dvere Norma decor 1 CPL laminát 0, 15 bezfalcové – B733 dub hamilton prírodný, farba povrchu: B733 dub hamilton prírodný, rozmer dverí: 70, orientácia dverí: ľavé, výplň: štandard, farba zámku a pántov (16,00€): čierna, hrana dverí (18,00€): čierna, norma: slovenská norma, zárubňa bezfalcová (233,00€): 75-94, krycia lišta zárubne: ORS7 (60mm), farba zárubne čierna, počet: 2, medzisúčet: 491,00€, doručenie: doprava kuriérom: 35,00€, cena spolu: 526,00€, výška zálohy: 157,80€, doplatok pri dodaní: 368,20€...“), vložil ho do košíka a **objednal**, s následným obdržaním informácie od predávajúceho v znení: „Vaša objednávka bola prijatá a čaká na platbu!“. Rovnako bol totožný produkt na dotknutej internetovej stránke dostupný aj dňa 28.9.2022, kedy ho bolo možné nakonfigurovať a vložiť do košíka na predmetnom webe (čo preukazoval printscreen rovnakého produktu, vytvoreného z rovnakých komponentov ako dňa 26.9.2022, na webovom sídle predávajúceho zo dňa 28.9.2022, navoleného spotrebiteľom do košíka za rovnakú sumu 526,00€ s tlačidlom: „Skontrolovať a objednať“, čím bola preukázaná jeho dostupnosť aj dňa 28.9.2022). Dňa 3.10.2022 spotrebiteľ zaplatil predávajúcemu zálohu vo výške 157,80€ (čo preukazuje detail transakcie z bankového účtu spotrebiteľa zo dňa 3.10.2022, definujúci príkaz na úhradu čiastky 157,80€ spotrebiteľom vo vzťahu k predávajúcemu, podaný elektronicky) a dal to na vedomie predávajúcemu e-mailom dňa 4.10.2022. **Dňa 6.10.2022 predávajúci objednávku spotrebiteľa zrušil** (e-mailom v znení: „Dobrý deň, p. S., na základe zisťovania dostupnosti tovaru objednávka číslo 23799 u výrobcu, Vám oznamujeme, že tovar je momentálne nedostupný. Z tohto dôvodu nie je možné potvrdiť Vašu objednávku. Vzhľadom na túto skutočnosť bude objednávka zrušená. Zálohová platba, ktorú ste uhradili, Vám bude promptne vrátená na účet, z ktorého bola uhradená...“)) a v tento deň mu bezhotovostne vrátil uhradenú zálohu (čo preukazuje Prehľad o vykonaní platby vo výške 157,80€ pre príjemcu (spotrebiteľa) L.S.: od predávajúceho s dátumom splatnosti: 6.10.2022- Slovenská sporiteľňa). K uzavretiu kúpnej zmluvy nedošlo, nakoľko predávajúci objednávku spotrebiteľa nepotvrdil v zmysle *Všeobecných obchodných podmienok*. Na základe skutočnosti, že dňa 26.9.2022 mohol spotrebiteľ z predávajúcim ponúkaných špecifikácií, ktoré boli dostupné na jeho webovom sídle, nakonfigurovať a objednať vyššie uvedený produkt, a takto vytvorenú objednávku predávajúci spotrebiteľovi dňa 6.10.2022 zrušil z dôvodu *nedostupnosti tovaru*, bol spotrebiteľ, podávajúci podnet P-705/2022, dňa 26.9.2022 pred urobením rozhodnutia o obchodnej transakcii uvedený do omylu ohľadom dostupnosti produktu, čím došlo zo strany predávajúceho k nerešpektovaniu zákazu nekalej obchodnej praxe, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho dostupnosť. Predmetný produkt už v čase kontroly nebolo možné objednať (spotrebiteľovi sa, v rámci objednávacieho procesu, zverejnil oznam v znení: „Ospravedlňujeme sa, tento produkt nie je dostupný. Prosím, vyberte inú kombináciu!“)) a táto skutočnosť, písomne podložená, sa stala prílohou č. 8 inšpekčného záznamu zo dňa 13.12.2022. Prílohu č. 9 daného záznamu tvorili *Všeobecné obchodné podmienky*, nachádzajúce sa na predmetnom webovom sídle v čase kontroly.

Podľa § 6 ods. 1 písm. c/ 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, inšpektor na základe výsledkov kontroly nariadil záväzným pokynom účastníkovi konania vykonať opatrenie na odstránenie zisteného nedostatku. Účastník konania s daným opatrením nesúhlasil a dňa 13.12.2022 podal proti nemu námietky, ktoré riaditeľ Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj v zákonnej lehote rozhodnutím č. 4114/2022 zo dňa 19.12.2022, zamietol.

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- **INTERPRODUKT, s.r.o.**

-6-

P/0095/05/2022

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 7.2.2023 (s doručením do jeho elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 7.2.2023 na základe elektronickej doručenky) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení, doručenom správny orgán dňa 9.2.2023, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, účastník konania uviedol, že je sklamaný, že orgán dozoru zaradil daný prípad do kategórie nekalá obchodná praktika, ako rodinná firma podniká od roku 2004, zakladá si na dobrom mene a správa sa voči spotrebiteľom a úradom štátnej správy zodpovedne, v čase vykonania skutku „boli narušené dodávateľsko-odberateľské reťazce“, bola vládou SR vyhlásená mimoriadna situácia a aj tieto skutočnosti mali vplyv na to, že nemohol vyrobiť tovar, zhotovený podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa v zmysle zákona „Obchodného Zákonníka č. 102/2014 § 7 ods. 6 písm. c.“

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa, ovplyvňovaného ponukou výrobkov na webovom sídle účastníka konania, ustálil v názore, že vyjadrenia účastníka konania nespochybnil zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. Daný skutkový stav bolo možné, v nadväznosti na platné znenie zákona o ochrane spotrebiteľa, nepochybne subsumovať len pod porušenie zákazu nekalých obchodných praktík, keď bol spotrebiteľ, pred vykonaním obchodnej transakcie, na webovom sídle účastníka konania www.dveremarket.sk nesprávne informovaný o dostupnosti produktu, resp. jeho komponentov, a táto informácia ovplyvnila jeho rozhodnutie vykonať obchodnú transakciu, t. j. uzavrieť kúpnopredajný vzťah objednaním si daného produktu. Zákonodarcu v súvislosti s dodržiavaním stanoveného zákazu, uvedeného v predmetnej právnej norme, nepripúšťa žiadne výnimky, bez ohľadu na to, či sa jedná o produkt vyrábaný pre konkrétneho spotrebiteľa alebo nie. Orgán dozoru nedozoruje Obchodný zákonník (t. j. zákon č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov) a doručuje zákon č. 102/2014 Z. z. Podľa § 7 ods. 6 písm. c/ zákona č. 102/2014 Z. z. nemôže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa. Správny orgán konštatuje, že v posudzovanom prípade spotrebiteľ neodstúpil od zmluvy a nejednalo sa o tovar, zhotovený podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, keď pod tovar zhotovený podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovar vyrábaný na mieru alebo určený pre jedného spotrebiteľa možno subsumovať výrobky, ktorých zhotovenie je založené na voľbe spotrebiteľa, na základe jeho individuálnej špecifikácie, definovanej v zmluve o dielo, v zmluve o zhotovení na zákazku alebo na základe konkrétneho pokynu, daného spotrebiteľom v priebehu zhotovenia diela alebo objednania veci, a špecifikácia, ktorou je personalizovanie tovaru na osobu spotrebiteľa (ako je napr. vyhotovenie svadobných šiat podľa rozmerov a podobne), nebola, podľa názoru správneho orgánu, spotrebiteľom v posudzovanom prípade zadaná, keď si spotrebiteľ objednal vyhotovenie produktu (dverí) na základe všeobecných špecifikácií, daných mu na výber predávajúcim na jeho webovom sídle. Je na predávajúcom, ako si zabezpečí správnosť informácií o dostupnosti produktu, resp. jeho komponentov, na svojom webovom sídle v čase rozhodovania sa spotrebiteľa o kúpe produktu (teda v čase jeho objednania), pričom účastník konania je nositeľom objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili porušenie vyššie uvedeného zákazu. Správny orgán prihliadol na všetky okolnosti riešenej záležitosti, vrátane mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa ochorením COVID-19, ktorá odôvodňovala mimoriadne postupy, predmetné však nemalo mať za následok uvedenie spotrebiteľa do omylu s možným následkom jeho ekonomickej ujmy. Správny orgán hodnotí

pozitívne zodpovedný postoj účastníka konania voči spotrebiteľom, no predmetné, podobne ako aj vysvetlenie príčin vzniku nedostatku (ako aj následné vrátenie finančných prostriedkov spotrebiteľovi)

-7-

P/0095/05/2022

nemožno vnímať ako liberačný dôvod z nepochybne zisteného protiprávneho konania. Účastník konania žiadnym spôsobom zistený skutkový stav nespochybnil, a preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správne orgán povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie zákazu ustanoveného týmto zákonom v oblasti ochrany spotrebiteľa, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, za účelom zabezpečenia zvýšenej ochrany slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Z citácií zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva, že nekalé obchodné praktiky sú zakázané nielen počas a po vykonaní obchodnej transakcie, ale aj pred vykonaním obchodnej transakcie. Zákaz nekalých obchodných praktík zahŕňa úkony predávajúceho vo všetkých fázach prípravy a realizácie vzťahu so spotrebiteľom, teda aj počas reklamy a ponuky produktov. Podstatnou pri nekalých obchodných praktíkach je skutočnosť, že spotrebiteľ buď nedostane všetky relevantné informácie pre rozhodnutie o uskutočnení obchodnej transakcie, alebo informácie, ktoré spotrebiteľ dostane, sú nesprávne, skreslené, neúplné, nejednoznačné, dvojzmyselné, teda také, ktoré manipulujú s poskytnutou informáciou za účelom privedenia spotrebiteľa k rozhodnutiu kúpiť konkrétny výrobok. Každá obchodná praktika, ktorá je nekalá, sa môže realizovať nielen dokonaným konaním, ale aj ohrozovacím správaním, teda nielen ak spôsobí protiprávny následok, ale stačí už aj hrozba, že protiprávny následok nastane.

Zákon o ochrane spotrebiteľa definuje *rozhodnutie o obchodnej transakcii* ako rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok spotrebiteľ výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, alebo si uplatní právo zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku *bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať konania*. Daným konaním účastníka konania bol spotrebiteľ uvedený do omylu ohľadom dostupnosti daného produktu (resp. jeho komponentov), v dôsledku čoho mohol spotrebiteľ prijať rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Porušením zákazu nekalých obchodných praktík zo strany účastníka konania, a to vo forme klamlivého konania ponúkaním produktu (resp. jeho komponentov), ktorý (/ktoré) v skutočnosti nebol (/neboli) dostupný (/dostupné), mohlo preukázateľne dôjsť k zmene ekonomického správania spotrebiteľa. Účel zákona stanovujúci predmetný zákaz nekalých obchodných praktík, sledujúci posilnenie dôvery európskych spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako *činnosti súvisiace s reklamou*, predajom alebo dodávkou *produktu spotrebiteľovi*, ktoré zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci.

Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti, podľa konkrétnych kritérií, považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi.

Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory. Konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praktiky: t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, keď spotrebiteľ rozumne očakával od predávajúceho pri konaní, t. j. pri ponuke výrobkov na jeho webovom sídle, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda ponuku produktov, ktoré sú dostupné.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu nekalej obchodnej praktiky tým, že účastník konania ponúkal na svojom webovom sídle spotrebiteľovi produkt, ktorý v skutočnosti nebol prístupný. Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením rešpektovania zákazu nekalej obchodnej praktiky, garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, ako aj právo na informácie, pričom porušenie daného zákazu, vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona, berúc do úvahy mieru, v akej bol daný skutok, resp. opomenutie, spôsobilé ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľa a jeho základné práva. Každý spotrebiteľ má právo na konanie, ktoré podstatne nenarušuje jeho ekonomické správanie aj vo vzťahu k právu na informácie o objednaných výrobkoch. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený. Následkom porušenia daného zákazu je zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy, znížením mu rozsahu jeho práv, priznaných mu zákonom. Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú jednak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov a v porušení práva na informácie, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcich povinností zo strany účastníka konania. Zistený iný správny delikt patrí k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a preto nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky sankcie zo strany správneho orgánu prihliadnuté. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností alebo zákazov, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. Účastník konania preto ako predávajúci, ktorý ponúka a predáva výrobky prostredníctvom svojho webového sídla, nesie zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok ponuky a predaja výrobkov bez ohľadu na úmysel alebo nedbanlivosť alebo akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zákona.

V zmysle Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004, sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti a zároveň podstatne narušuje alebo môže narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa, čo v posudzovanom prípade bolo splnené. Spotrebiteľ rozumne očakával od predávajúceho správnosť informácií o dostupnosti produktu, zverejneného na jeho webovom sídle, a v dôsledku konania kontrolovanej osoby mohol spotrebiteľ prijať rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, keby bol pravdivo a správne informovaný o dostupnosti produktu: *interiérové dvere Norma decor 1 CPL laminát 0,15*

bezfalcové – B733 dub hamilton prírodný, farba povrchu: B733 dub hamilton prírodný, rozmer dverí: 70, orientácia dverí: ľavé, výplň: štandard, farba zámku a pántov (16,00€): čierna, hrana dverí (18,00€): čierna, norma: slovenská norma, zárubňa bezfalcová (233,00€): 75-94, krycia lišta zárubne: ORS7 (60mm), farba zárubne čierna.

-9-

P/0095/05/2022

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.

Ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa o zákaze nekalých obchodných praktík, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je jeho dostupnosť, sú kogentnými ustanoveniami, ktoré nepripúšťajú ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. Normotvorca v súvislosti s dodržiavaním daného zákazu nepripúšťa žiadne výnimky, za ktorých by bolo možné ho nerešpektovať.

Účastník konania v súvislosti s podnetom spotrebiteľa P-705/2022 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 účastník konania konal spôsobom uvádzajúcim spotrebiteľa do omylu ohľadom dostupnosti produktu.

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

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

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti 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 citel'ná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správnych deliktov, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bol postih uložený v spodnej úrovni zákonom stanovenej sadzby v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, následkov a charakteru protiprávneho konania.

Pri stanovení výšky sankcie orgán dohľadu 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 bol zistený obdobný nedostatok.

Taktiež boli zobraňované do úvahy všetky vyjadrenia účastníka konania, doručené doklady, fakt vrátenia spotrebiteľovi financií (po zrušení jeho objednávky účastníkom konania), ako aj skutočnosť, že u účastníka konania bolo zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa po prvý krát.

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.