



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: **AVATE Dizajn s.r.o., sídlo: Veľká Okružná 17, 010 01 Žilina**
dátum a miesto vykonanie kontroly: **dňa 2.11.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina** (na základe *predvolania* zo dňa 10.10.2022)
IČO: 43 935 524

• pre porušenie zákazu pre predávajúceho (poskytovateľa služieb) 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 praktiky, 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 dátum dodávky, keď bolo kontrolou vykonanou s účastníkom konania: *AVATE Dizajn s.r.o., sídlo: Veľká Okružná 17, 010 01 Žilina* dňa 2.11.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (na základe predvolania zo dňa 10.10.2022), v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-542/2022, zistené, že spotrebiteľ (na základe e-mailovej objednávky služieb: *Svadobný fotograf Svadba Classic/Fotografovanie* zo dňa 24.6.2020) dňa 29.6.2020 uzatvoril s účastníkom konania zmluvu o dielo s predmetom: foto svadba TOP Fotografovanie 14 hodín v cene 540,-€ (s úhradou zálohy vo výške 108,-€ pred podpisom danej zmluvy s potvrdením jej úhrady v samotnej zmluve, a s úhradou doplatku vo výške 455,-€ bezhotovostne dňa 29.5.2022) s dohodnutým časom dodania zhotoveného diela, t. j. svadobných fotografií, v dĺžke „zvyčajne do 8 týždňov“ od zhotovenia fotografií v deň konania svadby dňa 28.5.2022, t.j. do 23.7.2022, a nakoľko predávajúci (poskytovateľ služieb) spotrebiteľovi v dohodnutej lehote nedodal vyhotovené fotografie zo svadby (na základe čoho spotrebiteľ 1.8.2022 podal správne orgánu podnet na vykonanie kontroly), došlo zo strany predávajúceho (poskytovateľa služieb) k nerešpektovaniu zákazu nekalej obchodnej praktiky, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože bol uvedený do omylu alebo mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je dátum dodávky

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **400,-€, slovom štyristo eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00990522.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 1.8.2022 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-542/2022, žiadajúci vykonať kontrolu účastníka konania: *AVATE Dizajn s.r.o., sídlo: Veľká Okružná 17, 010 01 Žilina* v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Za účelom prešetrenia daného podnetu spotrebiteľa zaslal správny orgán dňa 10.10.2022 účastníkovi konania, do jeho elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk, predvolanie zo dňa 10.10.2022 (s doručením dňa 13.10.2022 na základe elektronickej doručenky) na dostavenie sa konateľa spoločnosti *AVATE Dizajn s.r.o.* s dokladmi pred správny orgán dňa 2.11.2022. Dňa 2.11.2022 sa dostavil účastník konania pred správny orgán, predložil zmluvu o dielo zo dňa 29.6.2020 a e-mailovú komunikáciu s dotknutým spotrebiteľom, a bola vykonaná kontrola, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-542/2022, so spísaným inšpekčným záznamom zo dňa 2.11.2022 so zisteným nedostatkom, za ktorý v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu pre predávajúceho (poskytovateľa služieb):

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 (poskytovateľom služieb) 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 hnutelná 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 hnutelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutelnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

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

Podľa § 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 dátum dodávky.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou vykonanou s účastníkom konania: **AVATE Dizajn s.r.o., sídlo: Veľká Okružná 17, 010 01 Žilina** dňa 2.11.2022 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* (na základe predvolania zo dňa 10.10.2022), v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-542/2022, zistené, že spotrebiteľ (na základe e-mailovej objednávky služieb: *Svadobný fotograf Svadba Classic/Fotografovanie* zo dňa 24.6.2020) dňa 29.6.2020 uzatvoril s účastníkom konania zmluvu o dielo s predmetom: foto svadba TOP Fotografovanie 14 hodín v cene

540,-€ (s úhradou zálohy vo výške 108,-€ pred podpisom danej zmluvy s potvrdením jej úhrady v samotnej zmluve, a s úhradou doplatku vo výške 455,-€ bezhotovostne dňa 29.5.2022) **s dohodnutým časom dodania zhotoveného diela, t. j. svadobných fotografií**, v dĺžke „*zvyčajne do 8 týždňov*“ od zhotovenia fotografií v deň konania svadby dňa 28.5.2022, t.j. **do 23.7.2022**, a nakoľko predávajúci (poskytovateľ služieb) spotrebiteľovi v dohodnutej lehote nedodal vyhotovené fotografie zo svadby (na základe čoho spotrebiteľ 1.8.2022 podal správne mu orgánu podnet na vykonanie kontroly), **došlo zo strany predávajúceho (poskytovateľa služieb) k nerešpektovaniu zákazu nekalej obchodnej praktiky, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože bol uvedený do omylu alebo mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom výrobku, ako je dátum dodávky.**

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 24.2.2023 (s doručením do jeho elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 12.3.2023 uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 2.11.2022 konateľ spoločnosti AVATE Dizajn s.r.o. uviedol, že osobne prevzal inšpekčný záznam, fotografie boli spotrebiteľovi zaslané „*max. 3-4 dni po termíne*“ a správne mu orgánu dodatočne doručí potvrdenie o termíne dodania fotografií spotrebiteľovi. Na margo vyššie uvedeného správny orgán dodáva, že do vyhotovenia tohto rozhodnutia mu od účastníka konania nebolo doručené vyššie uvedené potvrdenie (ani žiadna iná písomnosť).

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa s povinnosťou predávajúceho (poskytovateľa služieb) dodržať dátum dodávky objednaného diela, ustálil v názore, že vyjadrenia a predložené doklady od účastníka konania nespochybnili zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. 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. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či bol zistený nedostatok spôsobený úmyselne alebo nie. Vzhľadom na dohodnutý termín dodania fotografií spotrebiteľovi (23.7.2022) a deň podania podnetu spotrebiteľom správne mu orgánu (1.8.2022) sa tvrdenie o meškaní dodania fotografií spotrebiteľovi v dĺžke 3-4 dni javí ako nedôvodné. 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 mu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu (poskytovateľovi služieb) 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.

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 termínu dodávky objednaného diela, 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 stanovením termínu dodávky vyhotovených svadobných fotografií, ktorý nebol v skutočnosti dodržaný, 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 (poskytovateľa služieb) pri konaní, t. j. dodaní objednaných svadobných fotografií, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda dodržanie stanoveného termínu ich dodania.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu nekalej obchodnej praktiky tým, že účastník konania poskytol spotrebiteľovi taký údaj o čase dodania produktu, ktorý ním nebol dodržaný.

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, vrátane údajov o čase dodávky objednaného produktu. 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.

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

Rozhodujúcou skutočnosťou zohľadnenou pri určovaní výšky pokuty bolo definovanie pre spotrebiteľa určitého termínu dodania objednaného diela a jeho následné nedodržanie, čím boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom a v dôsledku porušenia zákazu nekalých obchodných praktík, došlo preukázateľne k zhoršeniu postavenia spotrebiteľa a k zásahu do jeho práv, čo mohlo spotrebiteľa pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho (poskytovateľa služieb), poškodiť.

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

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.

Účastník konania v súvislosti s podnetom spotrebiteľa P-542/2022 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 dátumu dodávky produktu.

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 (poskytovateľovi služieb), ktorý porušil svoje povinnosti týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €. Za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000,-€.

Ukladanie potihov za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), v ktorom správny orgán v rámci zákonom dovoľného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Správny orgán pri určení konkrétnej výšky pokuty použil svoju diskrečnú právomoc v rámci zákonného rámca, z ktorého nijakým spôsobom nevybočil. Použitie správnej úvahy musí byť v súlade so zásadami logického uvažovania a rozhodnutie, ktoré je výsledkom tohto procesu, musí byť riadne zdôvodnené. V nadväznosti na vyššie uvedené je výška potihu v napadnutom rozhodnutí náležite odôvodnená špecifikáciou všetkých zákonných kritérií

ovplyvňujúcich jej určenie, vrátane charakteru protiprávneho konania, závažnosti porušenia zákazu, a spôsobu a následkov porušenia predmetného zákazu.

Sankcia musí plniť, okrem iného, aj represívnu funkciu, a aby ju spĺňala, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iných správnych deliktov. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia (vrátane individuálnej aj generálnej prevencie), a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu, ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zisteným nedostatkom do budúcnosti rozmyslí, či znovu poruší dané prepisy, ale aj smerom von – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom, ktorých má odstrašiť od porušovania obdobných povinností a zákazov, ako v prípade účastníka konania. Výška postihu bola v rámci administratívneho trestania diferencovaná a individualizovaná v nadväznosti na obe funkcie peňažnej sankcie.

Pri určení výšky sankcie boli zbrané do úvahy všetky vyjadrenia i predložené doklady zo strany účastníka konania, ako aj skutočnosť tvrdeného (no nepreukázaného) dodania objednaného produktu spotrebiteľovi, po uplynutí dohodnutého termínu dodania.

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 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: **Coffee-Art, spol. s r.o., sídlo: Pernikárska 8, 010 01 Žilina**
dátum a miesto vykonania kontroly: 24.10.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (na základe *predvolania* zo dňa 3.10.2022)
IČO: 52 827 020

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

• **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov**, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-615/2021, a vykonanou s predávajúcim-účastníkom konania: **Coffee-Art, spol. s r.o., sídlo: Pernikárska 8, 010 01 Žilina**, dňa 24.10.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (na základe predvolania zo dňa 3.10.2022) zadokumentované, že napriek skutočnosti, že **prevádzkareň predávajúceho: ART CAFÉ, Pernikárska 8, Žilina bola dňa 21.10.2021** označená prevádzkovou dobou určenou pre spotrebiteľa v znení: „pondelok-štvrtok 08:00-22:00 a piatok-nedeľa 08:00-23:00“, **bola v čase od 07:55hod. do 08:30hod. v tento deň pre spotrebiteľa uzatvorená**, čo zistili inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie ako spotrebiteľia, a týmto konaním došlo k **porušeniu zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov**

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-01100522.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 24.10.2022 bola, za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-615/2021 (na základe predvolania zo dňa 3.10.2022, doručeného prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 3.10.2022 na základe elektronickej doručky) vykonaná na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina s účastníkom konania: **Coffee-Art, spol. s r.o., sídlo: Pernikárska 8, 010 01 Žilina**, kontrola. Pri predmetnej kontrole bol zadokumentovaný nedostatok, za ktorý v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu pre predávajúceho:

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

V zmysle § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa predávajúcim rozumie osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

V zmysle § 2 písm. f/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa výrobkom rozumie nová, použitá alebo upravená 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 hnuťelnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

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 § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa má každý spotrebiteľ právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa nesmie predávajúci upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-615/2021, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: **Coffee-Art, spol. s r.o., sídlo: Pernikárska 8, 010 01 Žilina**, dňa 24.10.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (na základe predvolania zo dňa 3.10.2022) zadokumentované, že napriek skutočnosti, že **prevádzkareň predávajúceho: ART CAFÉ, Pernikárska 8, Žilina bola dňa 21.10.2021 označená prevádzkovou dobou určenou pre spotrebiteľa v znení: „pondelok-štvrtok 08:00-22:00 a piatok-nedeľa 08:00-23:00“, bola v čase od 07:55hod. do 08:30hod. v tento deň pre spotrebiteľa uzatvorená**, čo zistili inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie ako spotrebiteľia. Týmto konaním došlo k **porušeniu zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov.**

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- **Coffee-Art, spol. s r.o..**

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 24.10.2022 účastník konania uviedol, že daná prevádzkareň bola oficiálne uzatvorená od 16.11.2021, ale už 2 mesiace predtým nefungovala, nakoľko prenajímateľ budovy dal účastníkovi konania čas na vypratanie jej priestorov, čo účastník konania aj realizoval a preto mal prevádzkareň uzatvorenú.

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa, vrátane kontroly dodržiavania času predaja, ustálil v názore, že vyššie uvedené vyjadrenie účastníka konania nespochybnilo 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. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností, resp. zákazov, a preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či bol zistený nedostatok spôsobený úmyselne alebo nie. Vysvetlenie príčiny vzniku nedostatku nie je liberačným dôvodom z nepochybne zisteného protiprávneho skutkového stavu veci. Vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu ako orgánu dozoru povinnosť, nie možnosť, uložiť tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona, postih, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Na základe uvedených skutočností, kedy účastník konania žiadnym spôsobom nevyvrátil zistené porušenie zákona, bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 28.3.2023 (s doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 29.3.2023 na základe elektronickej doručenky) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie Coffee-Art, spol. s r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 citovanej právnej úpravy upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 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, spôsob a následky porušenia zákazu, spočívajúce v porušení práva spotrebiteľa, chráneného zákonom.

Povoľovací režim času predaja v prevádzkarniach spadá do kompetencie miest a obcí a Slovenská obchodná inšpekcia kontrolnou činnosťou zisťuje dodržanie určeného času predaja.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením povinnosti pre účastníka konania dodržiavať čas predaja, garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, pričom porušenie tohto 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, spôsobilý ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený. Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorého, počas deklarovanej otváracej doby prevádzkarne, mal túto prevádzkareň uzatvorenú. Následkom porušenia daného zákazu bol vznik ujmy na strane spotrebiteľa (vrátane spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-615/2021), ktorý sa v očakávaní dodržania času predaja, dostavil pred dotknutú prevádzkareň, za účelom uzavrieť s účastníkom konania zmluvný vzťah, no v dôsledku jej uzatvorenia, nedodržaním stanoveného času predaja, mu neboli odpredané žiadne výrobky ani poskytnuté služby a došlo k strate jeho času. 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.

Účastník konania pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb, 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 nedodrжал čas predaja.

Účastník konania ako predávajúci a poskytovateľ služieb 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 právo na informácie. Preukázaním vyššie uvedeného nedostatku nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

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

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

Stanovenie pokút za správne delikty podlieha uváženiu orgánu dohľadu (diskrečná právomoc), v ktorom orgán dohľadu v rámci zákonom dovoľného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citelná 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, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, následkov a charakteru protiprávneho 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 bol zistený obdobný nedostatok. Zároveň bolo prihliadané na všetky vyjadrenia účastníka konania, súčasné zrušenie kontrolovanej prevádzkarne, 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.

P O U Č E N I E :

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



ROZHODNUTIE

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

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

účastníkovi konania: **Svet nápojov s.r.o., sídlo: Oravická 615, 028 01 Trstená**

dátum a miesto vykonania kontroly: dňa 1.12.2022 vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania

IČO: **48 067 571**

- pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa

- viazať predaj výrobku na predaj iného výrobku, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-769/2022, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: Svet nápojov s.r.o., sídlo: Oravická 615, 028 01 Trstená, dňa 1.12.2022 v jeho sídle zistené, že predávajúci od 7.11.2022 do 30.11.2022 porušil zákaz viazania predaja výrobku: rum FOURSQUARE ISONOMY na predaj iných výrobkov: rum DOORLYŠ 12 ročný, rum DOORLYŠ 14 ročný a EQUIANO rum, keď bol rum FOURSQUARE ISONOMY, ponúkaný, prostredníctvom webového sídla www.svetnapojov.sk (prevádzkovaného účastníkom konania), len v sete s inými výrobkami:

1. rum FOURSQUARE ISONOMY + rum DOORLYŠ 14 ročný = cena setu 182,50€
2. rum FOURSQUARE ISONOMY + rum DOORLYŠ 12 ročný + EQUIANO rum = cena setu 205,20€,

a kúpu samostatného výrobku rum FOURSQUARE ISONOMY predávajúci neumožňoval

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **400,-€, slovom štyristo eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01110522.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 7.11.2022 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-769/2022, žiadajúci preveriť viazanie predaja výrobkov účastníkom konania. Za účelom prešetrenia daného podnetu bola dňa 1.12.2022 s účastníkom konania: Svet nápojov s.r.o., sídlo: Oravická 615, 028 01 Trstená, v jeho sídle, vykonaná kontrola so zisteným nedostatkom, za ktorý v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu pre predávajúceho:

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

V zmysle § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa predávajúcim rozumie osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.

V zmysle § 2 písm. f/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa výrobkom rozumie nová, použitá alebo upravená hnuťelná 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 hnuťelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuťelnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

V zmysle § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa nesmie predávajúci viazať predaj výrobku alebo poskytnutie služby (ďalej len viazanie predaja) na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby.

To neplatí, ak spotrebiteľ nespĺňa podmienky na kúpu podľa osobitných predpisov (napríklad zákon č. 190/2003 Z. z. o strelných zbraniach a strelive v znení neskorších predpisov). Za viazanie predaja sa nepovažuje, ak

a/ predávajúci predáva tieto výrobky alebo poskytuje tieto služby aj samostatne

b/ viazanie predaja je podmienené technickou nemožnosťou samostatného predaja výrobkov alebo poskytovania služieb.

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.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazu podľa § 4 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-769/2022, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: **Svet nápojov s.r.o., sídlo: Oravická 615, 028 01 Trstená**, dňa 1.12.2022 v jeho sídle zistené, že predávajúci od 7.11.2022 do 30.11.2022 **porušil zákaz viazania predaja výrobku: rum FOURSQUARE ISONOMY na predaj iných výrobkov: rum DOORLYŠ 12 ročný, rum DOORLYŠ 14 ročný a EQUIANO rum, keď bol rum FOURSQUARE ISONOMY, ponúkaný**, prostredníctvom webového sídla www.svetnápojov.sk (prevádzkovaného účastníkom konania), len v sete s inými výrobkami:

3. rum FOURSQUARE ISONOMY + rum DOORLYŠ 14 ročný = cena setu 182,50€

4. rum FOURSQUARE ISONOMY + rum DOORLYŠ 12 ročný + EQUIANO rum =
cena setu 205,20€,

a kúpu samostatného výrobku rum FOURSQUARE ISONOMY predávajúci neumožňoval.

Predmetný nedostatok potvrdil vo svojom vyjadrení dňa 1.12.2022 aj samotný účastník konania.

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- **Svet nápojov s.r.o..**

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 1.12.2022 účastník konania uviedol, že si nebol porušenia daného zákazu vedomý, spotrebiteľ vedel o podmienkach predaja vopred, vrátane ceny za set výrobkov, a v súčasnosti už účastník konania ponúka všetky výrobky zo setov aj samostatne.

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa, vrátane kontroly dodržiavania zákazu viazania predaja, ustálil v názore, že vyššie uvedené vyjadrenia 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 zisteného zákazu. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností, resp. zákazov, a preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či bol zistený nedostatok spôsobený úmyselne alebo nie (bez ohľadu na to, či si ho bol účastník konania vedomý alebo nie). V zmysle § 7 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov je účastník konania ako kontrolovaná osoba povinná 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, a preto vysvetlenie príčiny vzniku nedostatku a jeho následné odstránenie, nie sú liberačnými dôvodmi z nepochybne zisteného protiprávneho skutkového stavu veci, rovnako ako aj informovanie spotrebiteľov o cene za set výrobkov, ktoré neboli ponúkané samostatne. 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.

Na základe uvedených skutočností, kedy účastník konania žiadnym spôsobom nevyvrátil zistené porušenie zákona, bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 28.3.2023 (s doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 28.3.2023 na základe elektronickej doručky) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie Svet nápojov s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 4 ods. 3 citovanej právnej úpravy viazať predaj výrobku na predaj iného výrobku.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 3 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, spôsob a následky porušenia zákazu, spočívajúce v porušení práva spotrebiteľov, chráneného zákonom.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením zákazu viazať predaj výrobku na predaj iného výrobku, garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, pričom porušenie tohto 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, spôsobilý ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený. Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorého nepredával 1 druh alkoholického nápoja samostatne, hoci to bolo technicky možné, a predával ho len spolu s inými alkoholickými nápojmi v sete, čím došlo k zvýšeniu kúpnej ceny. Následkom porušenia daného zákazu je ekonomické zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy, znížením mu rozsahu jeho práv, priznaných mu zákonom, teda aj práva na predaj len výrobku, o ktorý jediný mal spotrebiteľ záujem, bez nutnosti kúpy aj iných výrobkov, o ktoré spotrebiteľ záujem nemal. 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.

Účastník konania pri ponuke a predaji výrobkov, 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 neumožňoval kúpu 1 druhu výrobku aj samostatne a viazal jeho predaj na predaj iných druhov výrobkov.

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

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

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

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

Stanovenie pokút za správne delikty podlieha uváženiu orgánu dohľadu (diskrečná právomoc), v ktorom orgán dohľadu v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citelná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správnych deliktov, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bol postih uložený v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, následkov a charakteru protiprávneho 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 bol zistený obdobný nedostatok. Zároveň bolo prihliadané na všetky vyjadrenia účastníka konania, odstránenie nezákonného stavu, ako i na skutočnosť, že u účastníka konania bolo zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa po prvýkrát.

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

P O U Č E N I E :

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



ROZHODNUTIE

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

r o z h o d o l takto:

účastníkovi konania: **123Kuriér, s.r.o., sídlo: Vojtaššákova 616, 027 44 Tvrdošín**
dátum a miesto vykonania kontroly: dňa 14.12.2022 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 31.10.2022, s doručením dokladov 7.11.2022, a na základe predvolania zo dňa 21.11.2022)
IČO: **46 598 863**

- pre porušenie povinností predávajúceho, poskytovateľa služieb v zmysle § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa

- po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamácie vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

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

- viesť evidenciu o reklamáciách, ktoré obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-724/2022, a vykonanou s predávajúcim, poskytovateľom služieb- účastníkom konania: **123Kuriér, s.r.o., sídlo: Vojtaššákova 616, 027 44 Tvrdošín**, dňa 14.12.2022 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 31.10.2022, s dorúčením dokladov 7.11.2022, a na základe predvolania zo dňa 21.11.2022) zistené, že spotrebiteľ si dňa 15.8.2022, prostredníctvom webového sídla poskytovateľa služieb www.123kurier.sk, objednal (č. objednávky 204463) prepravu zásielky č. 60322081503817 (ktorej predmetom bola *autobatéria*, prepravovaná od spotrebiteľa M.P., Bratislava k príjemcovi Ering s.r.o., Gíraltovce, s úhradou ceny za prepravu vo výške 7,99€ a s vystavením faktúry č. 12207223 zo dňa 15.8.2022), ktorá bola adresátovi doručená poškodená; **dňa 19.8.2022 si spotrebiteľ, prostredníctvom e-mailu, uplatnil u predávajúceho, poskytovateľa služieb reklamáciu** (na vadu poškodenia zásielky pri preprave v znení: „Batériu prevzal príjemca poškodenú, vytečený elektrolit...“, s vystavením Reklamačného formulára zo dňa 19.8.2022, a so zaevidovaním pod číslom 2782/2022), **ktorú predávajúci, poskytovateľ služieb nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a nevydal písomný doklad o jej vybavení do 30 dní odo dňa jej uplatnenia**, keď len e-mailom zo dňa 21.9.2022 spotrebiteľovi uviedol: „Po prešetrení všetkých dostupných faktov spoločnosť 123Kurier, s.r.o. Vašu reklamáciu č. 2782/2022 uznáva...“ a až dňa 18.10.2022 vrátil spotrebiteľovi bezhotovostne finančnú čiastku (na základe Potvrdenia o zrealizovaní transakcie zo dňa 18.10.2022 od VUB BANKY); zároveň predložená **evidencia o reklamáciách neobsahovala údaj o dátume vybavenia predmetnej reklamácie**

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-01160522.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.10.2022 bol na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina postúpený podnet spotrebiteľa, zaevidovaný pod číslom P-724/2022, zameraný na prešetrenie postupu vybavenia reklamácie u účastníka konania: **123Kuriér, s.r.o., sídlo: Vojtaššákova 616, 027 44 Tvrdošín**. Za účelom prešetrenia daného podnetu zaslal správny orgán účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk výzvu na doručenie dokladov zo dňa 31.10.2022 (s jej dorúčením účastníkovi konania dňa 2.11.2022 na základe elektronickej doručenky), v ktorej žiadal od účastníka konania doručiť doklady, vzťahujúce sa k vyššie uvedenému podnetu spotrebiteľa, v lehote do 10 dní od doručenia danej výzvy. Predmetné doklady boli správnomu orgánu od účastníka konania doručené dňa 7.11.2022

prostredníctvom portálu www.slovensko.sk. Následne zaslal správny orgán účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, *predvolanie zo dňa 21.11.2022* (s jeho doručením účastníkovi konania dňa 21.11.2022 na základe elektronickej doručenky). Dňa 14.12.2022 bola na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* s účastníkom konania vykonaná kontrola so spísaným *inšpekčným záznamom zo dňa 14.12.2022*, so zistenými nedostatkami, za ktoré v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho, poskytovateľa služieb:

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, poskytovateľom služieb 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 hnutelná vec, ktorá bola vyrobená, vytážená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodkladne; výrobkom je aj hnutelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutelnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

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

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

V zmysle § 2 písm. m/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

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

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu;²²⁾ na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých

prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

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

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.

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

Účastník konania ako predávajúci, poskytovateľ služieb nezabezpečil dodržanie vyššie uvedených povinností podľa § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-724/2022, a vykonanou s predávajúcim, poskytovateľom služieb - účastníkom konania: **123Kuriér, s.r.o., sídlo: Vojtaššákova 616, 027 44 Tyrdošín**, dňa 14.12.2022 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 31.10.2022, s dorúčením dokladov 7.11.2022, a na základe predvolania zo dňa 21.11.2022) zistené, že spotrebiteľ si dňa 15.8.2022, prostredníctvom webového sídla poskytovateľa služieb www.123kurier.sk, objednal (č. objednávky 204463) prepravu zásielky č. 60322081503817 (ktorej predmetom bola *autobatéria*, prepravovaná od spotrebiteľa M.P., Bratislava k príjemcovi *Ering s.r.o., Gíraltovce*, s úhradou ceny za prepravu vo výške 7,99€ a s vystavením faktúry č. 12207223 zo dňa 15.8.2022), ktorá bola adresátovi doručená poškodená. **Dňa 19.8.2022 si spotrebiteľ, prostredníctvom e-mailu, uplatnil u predávajúceho, poskytovateľa služieb reklamáciu** (na vadu poškodenia zásielky pri preprave v znení: „Batériu prevzal príjemca poškodenú, vytečený elektrolit...“, s vystavením *Reklamačného formulára* zo dňa 19.8.2022, a so zaevidovaním pod číslom 2782/2022), **ktorú predávajúci, poskytovateľ služieb nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a nevydal písomný doklad o jej vybavení do 30 dní odo dňa jej uplatnenia**, keď len e-mailom zo dňa 21.9.2022 spotrebiteľovi uviedol: „Po prešetrení všetkých dostupných faktov spoločnosť 123Kurier, s.r.o. Vašu reklamáciu č. 2782/2022 uznáva...“ a až dňa 18.10.2022 vrátil spotrebiteľovi bezhotovostne finančnú čiastku (na základe *Potvrdenia o zrealizovaní transakcie* zo dňa 18.10.2022 od VUB BANKY). Zároveň bolo zistené, že predložená **evidencia o reklamáciách neobsahovala údaj o dátume vybavenia predmetnej reklamácie**.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci, poskytovateľ služieb podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa-**123Kuriér, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 31.3.2023 (s doručením dňa 31.3.2023, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, na základe elektronickej doručenky) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 14.12.2022 účastník konania uviedol, že k omeškaniu vrátenia platby spotrebiteľovi došlo z dôvodu čerpania dovolenky p. účtovníčkou a následne bola platba ihneď vrátená spotrebiteľovi.

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa po uplatnení reklamácie, vrátane povinnosti podnikateľského subjektu- predávajúcich, poskytovateľov služieb vybaviť reklamáciu zákonným spôsobom, ustálil v názore, že účastník konania žiadnym spôsobom nespochybnil zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. Účastník konania je objektívne zodpovedný za vybavenie reklamácie zákonným spôsobom (t. j. ukončením reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím), a to v zákonnej lehote 30 dní, nevynímajúc ani povinnosť vydania dokladu o vybavení reklamácie do 30 dní a uvedenia dátumu vybavenia reklamácie v evidencii reklamácií. V zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Vysvetlenie príčiny vzniku jedného z nedostatkov preto nemožno vnímať ako liberačný dôvod z nepochybné zisteného protiprávneho konania. Ustanovenia § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa sú kogentnými ustanoveniami, ktoré nepripúšťajú ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či 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, poskytovateľ služieb podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **je 123Kuriér, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, vydať o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje aj údaj o dátume vybavenia reklamácie.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 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 povinností predávajúceho, poskytovateľa služieb vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v tejto lehote a viesť evidenciu o reklamáciách so všetkými obsahovými náležitosťami, 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 boli dané skutky, resp. opomenutia spôsobilé ohroziť oprávnené záujmy 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, resp. na poskytnutie novej služby. 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, nevydal do 30 dní ani písomný doklad o jej vybavení, a v evidencii o reklamáciách neuviedol dátum vybavenia danej reklamácie.

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. Zistené iné správne delikty patria k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a preto nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal.

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

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

Právo zo zodpovednosti za vady výrobkov patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto bolo nanajvýš žiaduce, aby bola uplatnená reklamácia vybavovaná, vrátane vydania písomného dokladu o jej vybavení, predávajúcim, poskytovateľom služieb promptne, bez zbytočného odkladu, najneskôr v zákonnej lehote 30 dní, a aby prípadná nečinnosť predávajúceho nespôsobilá 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-724/2022, 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, nevydal písomný doklad o jej vybavení v tejto lehote a zároveň neuviedol v evidencii o reklamáciách dátum jej vybavenia.

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

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.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu, poskytovateľovi služieb za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu do 66 400,-€; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000,-€, ak odsek 6 neustanovuje inak.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy SR č. 460/1992 Zb. sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon - v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný pristúpiť k uloženiu pokuty.

Stanovenie pokút za správne delikty podlieha uváženiu orgánu dohľadu (diskrečná právomoc), v ktorom orgán dohľadu v rámci zákonom dovoľného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správnych deliktov, 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, charakteru a následkov protiprávneho 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, ako aj skutočnosť, že porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa bolo u neho zistené po prvýkrát.

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

P O U Ć E N I E :

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