



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 (**d'alej len zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa**), § 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: **FLORIAN, s.r.o., sídlo: Priekopská 26, 036 08 Martin**

dátum a miesto vykonania kontroly: kontrola bola začatá dňa 19.9.2022 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* (vyhotovením printscreenov webového sídla účastníka konania www.florianshop.sk, ktoré sa stali prílohou inšpekčného záznamu zo dňa 30.9.2022), pokračovala dňa 30.9.2022 v prevádzkarni=sídle účastníka konania (spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 30.9.2022) a bola ukončená dňa 10.1.2023 v prevádzkarni=sídle účastníka konania (spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 10.1.2023)

IČO: 36 427 969

- pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 6 ods. 1 v nadväznosti na § 6 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa

• **ponúkať a predávať len bezpečné výrobky**, keď bolo kontrolou vykonanou s predávajúcim - účastníkom konania: **FLORIAN, s.r.o., sídlo: Priekopská 26, 036 08 Martin** dňa 19.9.2022 na správnom orgáne, a dňa 30.9.2022 a 10.1.2023 v jeho prevádzkarni=sídle zistené, že **účastník konania ako predávajúci dňa 19.9.2022, prostredníctvom svojho webového sídla www.florianshop.sk ponúkal a dňa 30.9.2022 aj predal spotrebiteľom** (inšpektorom Slovenskej obchodnej inšpekcie na základe objednávky č. 131510764 zo dňa 19.9.2022 á 6,99€/ks za cenu 34,95€/5ks v celkovej sume 36,94€ s vystavením faktúry č. 20222907 zo dňa 30.9.2022) 1 druh výrobku: **dymový hlásič s optickým snímačom DETECTOR** (toto označenie bolo uvedené na škatuli, a na výrobku, pod krytom batérie, bolo uvedené označenie **SMOKE DETECTOR**), **DC 9V Battery, Alarm Sound: ≥85dB (3m)**, ktorý bol dňa 30.9.2022 odobratý na odborné posúdenie ako vzorka č. 200/OOSaTD/039/012/05/2022 v počte 5ks a ktorý v zmysle *protokolu o skúškach 0-0402B/22 zo dňa 9.12.2022* (vydanom skúšobným laboratóriom *EVPÚ a.s., Trenčianska 19, 018 51 Nová Dubnica*), nevyhovel požiadavkám harmonizovanej európskej normy STN EN 14604:2006/AC:2009 (zapracovaná EN 14604:2005/AC:2008) Dymové signalizačné zariadenia, konkrétne čl. 4.13 indikácia vybratia batérie (keď vybratie akýchkoľvek užívateľom vymeniteľných batérií alebo náhradného napájacieho zdroja, ktoré sú určené pre napájanie obvodu autonómneho detektora dymu/zdroja signálu autonómneho detektoru dymu napájaného z batérie alebo jednosmerným napätím, musí vyvolať vizuálne, mechanické alebo akustické varovanie, že bola batéria vybatá, čo v posudzovanom prípade nebolo splnené; vizuálne varovanie musí byť energeticky nezávislé a musí platiť, že detektor dymu nie je možné umiestniť na montážnu plochu/päťicu, pokiaľ je batéria vybatá, pričom v posudzovanom prípade detektor dymu bolo možné nasadiť na päťicu aj bez vlozenej batérie), čl. 4.19.1 označenie autonómneho detektora dymu (keď každý autonómny detektor dymu musí byť trvanlivo označený menom alebo ochrannou známkou a adresou výrobcu alebo dodávateľa, ďalej dátumom výroby alebo číslom série, ako aj výrobcom doporučeným dátumom výmeny, pokiaľ sa vykonáva pravidelne bežná údržba, čo v posudzovanom prípade nebolo splnené), čl. 5.2 opakovateľnosť (cieľom skúšky je preukázať, že citlivosť autonómneho detektoru dymu je stála aj po niekoľkých poplachových stavoch, pričom dodané vzorky autonómneho detektora dymu nezareagovali na aerosol v dymovom tuneli), čl. 5.3 smerová závislosť (cieľom skúšky je preukázať, že citlivosť dymového signalizačného zariadenia nie je príliš závislá od smeru prúdenia vzduchu v jeho okolí, pričom dodané vzorky dymového detektora nezareagovali na aerosol v dymovom tuneli), čl. 5.4 začiatková citlivosť (cieľom skúšky je stanoviť pred skúškou citlivosť každého dymového signalizačného zariadenia, z čoho sa bude vychádzať v nasledovných skúškach, pričom dodané vzorky dymového detektora nezareagovali na aerosol v dymovom tuneli), a čl. 5.15 citlivosť na požiar (cieľom skúšky je preukázať schopnosť dymového signalizačného zariadenia reagovať na široké spektrum typov dymu podľa požiadaviek na všeobecné použitie v systémoch na ohlasovanie požiaru v obydliach, keď pred dosiahnutím konca špecifikovaných skúšobných podmienok musia všetky vzorky pri každom skúšobnom požiari vysielat' poplachový signál, pričom v posudzovanom prípade dve vzorky detektora nezareagovali na skúšobný oheň TF-2 (tlejúce drevo) a dokonca žiadna zo vzoriek nezareagovala na skúšobný oheň TF-5 (horenie kvapalín, N-heptán)), čím predmetný výrobok nespĺňal požiadavky bezpečného výrobku v zmysle § 2 písm. g/ zákona o ochrane spotrebiteľa a bol **výrobkom nebezpečným predstavujúcim riziko pre zdravie a bezpečnosť spotrebiteľa**, keď osoby, v dôsledku vlastností výrobku, nemuseli byť upozornené na požiar

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **2 000,-€**, **slovom dvetisíc 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-01270522.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 19.9.2022 bola na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* začatá kontrola vyhotovením printscreenov webového sídla účastníka konania: **FLORIAN, s.r.o., sídlo: Priekopská 26, 036 08 Martin www.florianshop.sk**, ktoré sa stali prílohou inšpekčného záznamu zo dňa 30.9.2022. Kontrola pokračovala dňa 30.9.2022 v prevádzkarni=sídle účastníka konania spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 30.9.2022* a odberom vzorky výrobku: *dymový hlásič s optickým snímačom DETECTOR, DC 9V Battery, Alarm Sound: ≥85dB (3m)*, pod č. 200/OOSaTD/039/012/05/2022 v počte 5ks, a bola ukončená dňa 10.1.2023 v prevádzkarni=sídle účastníka konania spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 10.1.2023*. Pri predmetnej kontrole bol zistený nedostatok, za ktorý zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinnosti pre predávajúceho:

V zmysle § 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa na účely tohto zákona 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 na účely tohto zákona 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 na účely tohto zákona výrobkom rozumie nová, použitá alebo upravená hnutel'ná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažaná 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 hnutel'ná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutel'nej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

V zmysle § 2 písm. g/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa na účely tohto zákona bezpečným výrobkom rozumie výrobok, ktorý za bežných alebo rozume predvídateľných podmienok používania, inštalácie alebo údržby nepredstavuje po dobu určenú výrobcom alebo po dobu obvyklej použiteľnosti nebezpečenstvo pre spotrebiteľa alebo jeho používanie predstavuje pre spotrebiteľa vzhľadom na bezpečnosť a ochranu zdravia len minimálne nebezpečenstvo alebo svojimi vlastnosťami zodpovedá požiadavkám podľa osobitného predpisu.

V zmysle § 2 písm. h/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa na účely tohto zákona nebezpečným výrobkom rozumie výrobok, ktorý nespĺňa požiadavky uvedené v písmene g/; za nebezpečný výrobok nemožno považovať výrobok iba preto, že bol do obehu uvedený bezpečnejší výrobok.

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

V zmysle § 6 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa možno na trh uviesť, ponúkať alebo predávať len bezpečné výrobky; to neplatí pre použité výrobky dodané ako starožitnosti alebo pre výrobky, ktoré sa majú pred použitím opraviť alebo obnoviť, ak o tom dodávateľ preukázateľne informoval osobu, ktorej výrobok dodáva.

V zmysle § 6 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa povinnosti uložené v odseku 1 má rovnako výrobca, predávajúci, dovozca a dodávateľ.

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.

V zmysle § 20 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dozoru je povinný vykonávať kontrolu bezpečnosti výrobku alebo služby.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie povinnosti ponúkať a predávať len bezpečný výrobok, uvedenej v § 6 ods. 1 v nadväznosti na § 6 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou vykonanou s predávajúcim - účastníkom konania: **FLORIAN, s.r.o., sídlo: Priekopská 26, 036 08 Martin** dňa 19.9.2022 na správnom orgáne, a dňa 30.9.2022 a 10.1.2023 v jeho prevádzkarni=sídle zistené, že účastník konania ako predávajúci dňa 19.9.2022, prostredníctvom svojho webového sídla www.florianshop.sk ponúkal a dňa 30.9.2022 aj predal spotrebiteľom (inšpektorom Slovenskej obchodnej inšpekcie na základe objednávky č. 131510764 zo dňa 19.9.2022 á 6,99€/ks za cenu 34,95€/5ks v celkovej sume 36,94€ (spolu s cenou za osobný odber na adrese: Priekopská 26, Martin 1,99€) s vystavením faktúry č. 20222907 zo dňa 30.9.2022) 1 druh výrobku: **dymový hlásič s optickým snímačom DETECTOR** (toto označenie bolo uvedené na škatuli, a na výrobku, pod krytom batérie, bolo uvedené označenie **SMOKE DETECTOR**), **DC 9V Battery, Alarm Sound: ≥85dB (3m)**, ktorý bol dňa 30.9.2022 odobratý na odborné posúdenie ako vzorka č. 200/OOSaTD/039/012/05/2022 v počte 5ks a ktorý v zmysle protokolu o skúškach 0-0402B/22 zo dňa 9.12.2022 (vydanom skúšobným laboratóriom *EVPU a.s., Trenčianska 19, 018 51 Nová Dubnica*), nevyhovel požiadavkám harmonizovanej európskej normy STN EN 14604:2006/AC:2009 (zpracovaná EN 14604:2005/AC:2008) Dymové signalizačné zariadenia, konkrétne čl. 4.13 indikácia vybratia batérie (keď vybratie akýchkoľvek užívateľom vymeniteľných batérií alebo náhradného napájacieho zdroja, ktoré sú určené pre napájanie obvodu autonómneho detektora dymu/zdroja signálu autonómneho detektoru dymu napájaného z batérie alebo jednosmerným napätím, musí vyvolať vizuálne, mechanické alebo akustické varovanie, že bola batéria vybratá, čo v posudzovanom prípade nebolo splnené; vizuálne varovanie musí byť energeticky nezávislé a musí platiť, že detektor dymu nie je možné umiestniť na montážnu plochu/päticu, pokiaľ je batéria vybratá, pričom v posudzovanom prípade detektor dymu bolo možné nasadiť na päťicu aj bez vlozenej batérie), čl. 4.19.1 označenie autonómneho detektora dymu (keď každý autonómny detektor dymu musí byť trvanlivo označený menom alebo ochrannou známkou a adresou výrobcu alebo dodávateľa, ďalej dátumom výroby alebo číslom série, ako aj výrobcom doporučeným dátumom výmeny, pokiaľ sa vykonáva pravidelne bežná údržba, čo

v posudzovanom prípade nebolo splnené), čl. 5.2 opakovateľnosť (cieľom skúšky je preukázať, že citlivosť autonómneho detektora dymu je stála aj po niekoľkých poplachových stavoch, pričom dodané vzorky autonómneho detektora dymu nezareagovali na aerosol v dymovom tuneli), čl. 5.3 smerová závislosť (cieľom skúšky je preukázať, že citlivosť dymového signalizačného zariadenia nie je príliš závislá od smeru prúdenia vzduchu v jeho okolí, pričom dodané vzorky dymového detektora nezareagovali na aerosol v dymovom tuneli), čl. 5.4 začiatočná citlivosť (cieľom skúšky je stanoviť pred skúškou citlivosť každého dymového signalizačného zariadenia, z čoho sa bude vychádzať v nasledovných skúškach, pričom dodané vzorky dymového detektora nezareagovali na aerosol v dymovom tuneli), a čl. 5.15 citlivosť na požiar (cieľom skúšky je preukázať schopnosť dymového signalizačného zariadenia reagovať na široké spektrum typov dymu podľa požiadaviek na všeobecné použitie v systémoch na ohlasovanie požiaru v obydliach, keď pred dosiahnutím konca špecifikovaných skúšobných podmienok musia všetky vzorky pri každom skúšobnom požiari vysielat' poplachový signál, pričom v posudzovanom prípade dve vzorky detektora nezareagovali na skúšobný oheň TF-2 (tlejúce drevo) a dokonca žiadna zo vzoriek nezareagovala na skúšobný oheň TF-5 (horenie kvapalín, N-heptán)), čím predmetný výrobok nespĺňal požiadavky bezpečného výrobku v zmysle § 2 písm. g/ zákona o ochrane spotrebiteľa a bol výrobkom nebezpečným predstavujúcim riziko pre zdravie a bezpečnosť spotrebiteľov, keď osoby, v dôsledku vlastností výrobku, nemuseli byť upozornené na požiar.

Predmetný výrobok bol dodaný účastníkovi konania od dodávateľa: *Tatra Commerce spol. s r.o., Hodžova 5068, 058 01 Poprad* v počte 10ks (faktúrou č. FA221181 zo dňa 27.9.2022), z ktorých 5ks bolo odobratých orgánom dozoru ako vzorka a 5ks bolo vrátených danému dodávateľovi (s následným vystavením faktúry- dobropisu č. FA221231 zo dňa 10.10.2022).

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 **FLORIAN, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 19.7.2023 (s doručením do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 4.8.2023 uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 30.9.2022 konateľ spoločnosti FLORIAN, s.r.o. uviedol, že osobne prevzal inšpekčný záznam, potvrdenie o odbere vzorky a prijal nápravné opatrenie, že nebude uvedený výrobok ďalej sprístupňovať.

V zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je správny orgán povinný vykonávať kontrolu bezpečnosti výrobkov a kontrolou vykonanou s účastníkom konania bola preukázaná nielen ponuka rizikového výrobku, ale aj jeho predaj spotrebiteľom. V zmysle § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Prijatie nápravného opatrenia o nesprístupňovaní nebezpečného výrobku na trhu preto nie je liberačným dôvodom z preukázaného protiprávneho konania. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie právnych povinností alebo zákazov, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania a preto je v tomto smere irelevantné, či bolo protiprávne konanie účastníka konania zapríčinené úmyselne alebo neúmyselne s tým, že účastník konania zodpovedá

za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok ponuky a predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Účastník konania svojimi vyjadreniami žiadnym spôsobom nespochybnil správnym orgánom zistený skutkový stav a preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnemu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinnosti ustanovenej týmto zákonom, vydáva správny orgán enunciatívne v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu - spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **je FLORIAN, s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 6 ods. 1 v nadväznosti na § 6 ods. 6 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** ponúkať a predávať len bezpečné výrobky.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 6 ods. 1 v nadväznosti na § 6 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej dňa 19.9.2022 na svojom webovom sídle ponúkal a následne predal spotrebiteľom inšpektorom Slovenskej obchodnej inšpekcie *dymový hlásič s optickým snímačom DETECTOR*, nespĺňajúci požiadavky nielen označenia (napr. výrobcom), ale ani požiadavky opakovateľnosti, smerovej závislosti, začiatkovej citlivosti či citlivosti na požiar, čo v konečnom dôsledku mohlo znamenať, že spotrebiteľ by nebol upozornený na vzniknutý požiar, a to mohlo mať za následok ohrozenie nielen majetku, ale najmä osôb. Cieľom predpisov, stanovujúcich predpísané požiadavky, bolo zabrániť účinkom, majúcim nepriaznivý vplyv na ľudský organizmus alebo majetok osôb, a nesplnením týchto požiadaviek došlo k ohrozeniu oprávnených záujmov spotrebiteľov.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v znížení rozsahu práv spotrebiteľov, priznaných im zákonom, t. j. práva na ochranu ich zdravia a bezpečnosti, použitím dotknutého výrobku. 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.

Zákonodarca stanovením povinnosti pre predávajúceho ponúkať a predávať len bezpečné výrobky pre spotrebiteľov, garantoval týmto osobám právo na ochranu ich zdravia a bezpečnosti, a to bez výnimky. Po zohľadnení konania zo strany účastníka konania, ktorý vo vyššie spomenutom čase nielen ponúkal, ale aj predal dotknutý dymový hlásič (inšpektorom Slovenskej obchodnej inšpekcie, vystupujúcich v pozícii spotrebiteľov), nespĺňajúci požiadavky na jeho bezpečnosť, vrátane miery, v akej je dané konanie spôsobilé ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľov, t. j. ich zdravie a bezpečnosť, s dôrazom na to, že konaním, resp. opomenutím účastníka konania nebolo možné vylúčiť riziko požiaru, riziko popálenín, i prípadné riziko smrti následkom nadýchnutia sa dymu, možno dané konanie účastníka konania považovať za závažné porušenie zákona.

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

Účastník konania ako predávajúci, ktorý ponúka a predáva výrobky na trhu, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok ich ponuky a predaja na trhu, bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zákona, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti.

Účastník konania nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumie očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď spotrebiteľ rozumne očakával od účastníka konania ako predávajúceho ponuku a predaj len bezrizikového výrobku.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľov, a to vo vzťahu k ponúkanému a predanému produktu, čo mohlo spotrebiteľa pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho výrazne poškodiť.

Zákon o ochrane spotrebiteľa upravuje práva a povinnosti osôb, ktoré ponúkajú a predávajú výrobky na trhu, ako aj ich zodpovednosť za porušenie povinností vyplývajúcich z citovanej právnej normy za účelom zabezpečenia ochrany spotrebiteľov. V zmysle danej právnej úpravy je účastník konania povinný konať s odbornou starostlivosťou a zároveň je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti. Vyššie uvedené účastník konania preukázateľne nespĺnil, keď dokázateľne ponúkal a predal spotrebiteľom nebezpečný výrobok, predstavujúci riziko ohrozenia zdravia a bezpečnosti.

Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, t. j. nepripúšťajúci ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na ochranu jeho zdravia a bezpečnosti, čomu zodpovedajú povinnosti predávajúceho. Výrobok, ktorého ponuka a predaj účastníkom konania, bol správnym orgánom zistený, predstavuje riziko pre zdravie a bezpečnosť spotrebiteľov. 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.

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.

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.

Ukladanie postihov za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), ktorom správny orgán v rámci zákonom dovoleného 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 postihu v napadnutom rozhodnutí náležite odôvodnená špecifikáciou všetkých zákonných kritérií ovplyvňujúcich jej určenie, vrátane charakteru protiprávneho konania, závažnosti porušenia povinnosti, a spôsobu a následkov porušenia predmetnej povinnosti.

Sankcia musí plniť, okrem iného, aj represívnu funkciu, a aby ju splňala, 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 zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znovu poruší daný prepis, ale aj smerom navonok- vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom, ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, 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 zobrať do úvahy všetky vyjadrenia účastníka konania k zistenému nedostatku, ako i bezodkladné prijatie nápravného opatrenia o nesprístupňovaní nevyhovujúceho výrobku na trhu.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých podkladov rozhodnutia, s prihliadnutím na všetky okolnosti riešenej záležitosti, s dôrazom na relevanciu ochrany zdravia a bezpečnosti spotrebiteľov, ktorí mohli byť konaním účastníka konania preukázateľne ohrození, považuje správny orgán stanovenú sankciu za primeranú, plniacu preventívnu i represívnu funkciu. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovvej časti rozhodnutia.

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 (**d'alej aj správny orgán**) podľa § 1 ods. písm. a/, § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1 a § 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 (**d'alej len zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa**) a podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**), v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov (**d'alej len Správny poriadok**) rozhodol vo veci začatého správneho konania takto:

Správne konanie, vedené pod číslom konania P/0026/05/2023, začaté dňa 27.7.2023, voči účastníkovi konania: **ČUČORIEDKA, s.r.o., sídlo: Nálepková 305/2, 038 54 Krpeľany, IČO: 50 061 518**, zastúpeného splnomocneným právnym zástupcom: Advokátska kancelária JUDr. Repáň a partneri, s.r.o., M. R. Štefánika 25, 036 01 Martin, IČO: 50 711 776, pre porušenie § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa v zmysle § 30 ods. 1 písm. h/ Správneho poriadku, správny orgán

z a s t a v u j e

O d ô v o d n e n i e

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 § 16 ods.1 písm. a/, b/, c/, d/, e/ zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, adresa prevádzkarne, dátum predaja, názov a množstvo výrobku, cena jednotlivého výrobku a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

Za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-222/2023 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie dňa 30.6.2023 u účastníka konania: **ČUČORIEDKA, s.r.o., sídlo: Nálepkova 305/2, 038 54 Krpel'any** v prevádzkarni: *Predaj ovocia a zeleniny, Pltníky 2, (pred OC Tulip), Martin*, kontrolu, pri ktorej bolo zistené, že na kontrolný nákup (v hodnote 5,50€, v ktorom boli zakúpené *neúdené nite 500g/5,50€*) predávajúci nevydal o kúpe výrobku so zákonnými náležitosťami, následne vydal spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku (paragón č. 1186661), ktorý neobsahoval všetky zákonom stanovené náležitosti (keď na ňom nebola uvedená adresa prevádzkarne), čím bol porušený § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

V spísanom *inšpekčnom zázname zo dňa 30.6.2023* bolo zároveň zadokumentované, že napriek skutočnosti, že bola k dispozícii funkčná e-kasa, doklad o kúpe výrobku z e-kasy nebol vydaný.

Vo vyjadrení zo dňa 12.7.2023, doručenom orgánu dozoru prostredníctvom e-mailu, účastník konania uviedol, že zistený nedostatok je odstránený. Zároveň požiadal o vyjadrenie, ako bude správny orgán vo veci pokračovať, na čo správny orgán reagoval e-mailom zo dňa 12.7.2023.

Písomnosťou zo dňa 11.7.2023 (s doručením do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 27.7.2023 márnym uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) bolo účastníkovi konania oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení zo dňa 10.8.2023 (doručenom správnomu orgánu dňa 10.8.2023, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk) splnomocnený právny zástupca účastníka konania (na základe *Splnomocnenia zo dňa 9.8.2023*) uviedol, že účastník konania vykonáva podnikateľskú činnosť v súlade s predmetnou živnosťou, predmetom jeho podnikania je aj maloobchod a predaj tovaru, čo

bolo realizované v kontrolovanej prevádzkarni ovocia a zeleniny, zamestnankyňa účastníka konania pracovala v pozícii predavačka prvý mesiac, bola zaškolená na obsluhu registračnej elektronickej pokladnice, v uvedený deň vykonania kontroly tvorili tovar aj *neúdené nite*, ktoré p. predavačka do pokladne pod kódom nezaevidovala (z dôvodu, podľa jej vyjadrenia v inšpekčnom zázname zo dňa 30.6.2023, že *v nej nemá nahodenú položku nite*) a inšpektorom Slovenskej obchodnej inšpekcie ponúkla vydanie dokladu avšak na iný tovar (na rovnakú sumu), čo nebolo akceptované a celá situácia bola vyhodnotená ako porušenie § 16 zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania prijal opatrenia na odstránenie zisteného nedostatku, aby sa tento v budúcnosti neopakoval, došlo k opätovnému zaškoleniu p. predavačky, a teda opatrenie, nariadené v inšpekčnom zázname zo dňa 30.6.2023, podľa § 6 ods. 1 písm. c/ zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, bolo bez zbytočného odkladu splnené. Vyššie uvedené požiadal zohľadniť v správnom konaní s dôrazom na krátkosť doby pracovného pomeru zamestnanca v pozícii predavačky, čo spôsobilo, že kontrola bola pre ňu stresujúca, a to zapríčinilo vznik nedostatku.

Po preverení skutkového a právneho stavu veci **na základe skutočností, že splnomocnený právny zástupca detailne konkretizoval okolnosti, za ktorých došlo k protiprávnemu konaniu, s poukazom na bezodkladné odstránenie zisteného nedostatku účastníkom konania a prijatie opatrení, aby sa daný nedostatok v budúcnosti neopakoval, správny orgán akceptoval požiadavku o zohľadnenie vyššie uvedených skutočností**, s tým že problematika evidovania tržieb v elektronickej registračnej pokladnici alebo v systéme e-kasa prostredníctvom pokladnice e-kasa klient je dozorovaná daňovým úradom, ktorému bola záležitosť odstúpená. Na základe vyššie uvedeného, keďže je zabezpečená ochrana spotrebiteľa, sa má za to, že odpadol dôvod správneho konania za porušenie ustanovenia § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa proti účastníkovi konania: **ČUČORIEDKA, s.r.o.** a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

POUČENIE :

Proti tomu rozhodnutiu nie je prípustné odvolanie. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom.



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: **Ergon plus sk, s.r.o., sídlo: Slatinská 121/11, 038 52 Podhradie**
dátum a miesto vykonania kontroly: kontrola bola začatá dňa 6.2.2023 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* (vypracovaním *predvolania zo dňa 6.2.2023*, s jeho doručením účastníkovi konania dňa 20.2.2023, so žiadosťou o dostavenie sa konateľa spoločnosti Ergon plus sk, s.r.o. na správny orgán dňa 7.3.2023 a so žiadosťou o doručenie dokladov do 5 dní, s doručením časti žiadaných dokladov od účastníka konania dňa 6.3.2023 spolu so žiadosťou o stanovenie nového termínu predvolania z dôvodu choroby konateľa danej spoločnosti), pokračovala dňa 20.3.2023 na správnom orgáne (vypracovaním *predvolania zo dňa 20.3.2023*, s jeho doručením účastníkovi konania dňa 27.3.2023 so žiadosťou o dostavenie sa konateľa spoločnosti Ergon plus sk, s.r.o. na správny orgán dňa 28.3.2023 a so žiadosťou o doručenie chýbajúcich dokladov správnomu orgánu v tento deň) a bola dokončená dňa 28.3.2023 na správnom orgáne (spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 28.3.2023*)
IČO: **51 323 184**

- pre porušenie povinností predávajúceho v zmysle § 18 ods. 4, § 18 ods. 8, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 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

- pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie

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

- viesť evidenciu o reklamáciách s údajmi o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie,

keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-56/2023, a vykonanou s predávajúcim, poskytovateľom služieb- účastníkom konania: **Ergon plus sk, s.r.o., sídlo: Slatinská 121/11, 038 52 Podhradie**, dňa 6.2.2023, 20.3.2023 a 28.3.2023 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina zistené, že **predávajúci, poskytovateľ služieb pri reklamáciách diela- výroba a montáž záhradnej stavby ATYP 4,8*5,93m*5,5m („strešná atyka tri strany, prestrešenie 3,08/2,8/*3,0m“**; na základe cenovej ponuky zo dňa 28.1.2022 na sumu 10 267,63€, objednávky č. 022/0024 zo dňa 31.1.2022, zálohovej faktúry č. Z2022005 zo dňa 31.1.2022 s preddavkom 6 160,57€, ďalej faktúry č. 2022007 zo dňa 1.2.2022 k platbe zálohovej faktúry, faktúry č. 2022039 zo dňa 23.8.2022 s úhradou sumy 4 107,06€ a preberacieho protokolu o odovzdaní a prevzatí diela zo dňa 24.8.2022 s uvedením odchýliek od projektu a nedostatkov: „*dodať PVC sklopky, zmena rýn na hranaté*“), **uplatnených prostredníctvom e-mailu:**

- **dňa 2.9.2022** na e-mailovú adresu bella@ergonplus.sk (na vadu: „...prikladam fotky cetrisu na strane od plotu. Tyzden po instalacii domceka je tato stena stale vlhka, naspodu je dokonca mokra. Naprotivna strana, na ktorej je z vonkajšej strany omietka, je uplne sucha. Je mozne, ze za tyzden stena vobec nevyschla, napriek tomu, ze som domcek neustale pocas slnecnych dni vetrala? Alebo je mozne, ze strecha niekde zateka? Tiez som si vsimla, ze na spoji, kde sa stretavaju dve sikme strany, nie je spoj dostatočne utesneny. Mohla by som poprosit, ked pridu kolegovia dorobit oplechovanie, aby: 1. skontrolovali, ci strecha na danej stane nezateka, 2. zatmelili dodatocne dany spoj?“)

- **dňa 11.9.2022** na e-mailovú adresu bella@ergonplus.sk (na vadu: „...po dnesnom daždi som zistila, ze do domceka sa dostala voda na stene od plota. Nevieť povedat s urcitosťou, odkial sa voda dovnútra dostala, nakoľko strop aj steny tesne pod stropom su na ohmat suche. Jediny bod, ktory je nad zemou ocividne mokry vidite na fotke. Je mozne, ze voda preteka cez spoj medzi cetrixocou stenou a drevenym obkladom. Zda sa, ze v tomto mieste nie je utesneny spoj dvoch stien, ani oplechovanie. Dalsia vec, ktora je pre mna zahadou je to, ako je mozne, ze sa voda dostala dovnútra popod izoláciu, ktora je medzi betonom a drevenou konstrukciou. Drevena konstrukcia ke pri druhej spojke sucha, takže voda sa taha dovnútra popod nu. Osobne si myslim, ze pena nie je na tento typ izolacie vhodna. Domcek nie je odizolovany od betonu na celej ploche, nakoľko v niektorých castiach sa nachadzaju podložky, ktore vlhkosť prepustia. Okrem toho penia nie je UV stabilna, takže casom strati svoje vlastnosti a strukturu. Pena tiež nie je nastriekana popod domcek po celej hĺbke konstrukcie- v niektorých miestach je medzi betonovým základom a konstrukciou zvonka aj cca. 1cm dovnútra medzera. V prípade, ak sa do týchto miest dostane voda alebo sneh, bude sa tahať do konstrukcie. Mohli by ste prosim: 1. odstranit zavadu so zatekaním, 2. zatmelit spoje, na ktore som upozornovala naposledy, nakoľko tie stále nie su zatmelene, 3. vyjadrit sa k otazke s oknami, 4. vyjadrit sa k otazke ohľadom izolacie proti vlhkosti?..“)

- **dňa 28.9.2022** na e-mailovú adresu bella@ergonplus.sk (na vadu: „...Tiez prosim o potvrdenie, kedy pridete doinstalovat PVC okna. Zalohu mate uz od januara 2022. Nerozumiem preto, preco okna nie su k dispozicii v septembri...“)

- **dňa 30.9.2022** na e-mailovú adresu bella@ergonplus.sk (na vadu: „...po dnesnom dazdi domcek opat zatiekol...“)

- **dňa 8.10.2022** na e-mailovú adresu bella@ergonplus.sk (na vadu: „...jazycek zamku na dverach domceka nedolieha do drazky zamku ani v pripade, ak dvere silno pritlacim. Jazycek sa zachytava iba o dreveny obklad. ...Nedoriesene veci: zatekanie domceka odspodu, dodanie plastovych okien a instalacia parapety,, dodanie zamku na dverach...“)

- **dňa 25.11.2022** na e-mailovú adresu bella@ergonplus.sk (na vadu: „...kedy mozte prist odstranit zavadu so zatekanim..... Tiez by som sa rada spytala, preso ste mi pri instalacii jedneho okna, nachali na vnutornych ramoch ochrannu foliu a tu ste nasledne prekryli OSB listou. Aktualne nie je mozne ochrannu foliu z ramov odstranit, nakoľko v tom lista brani- folia sa pri odstanovani trha...“)

- **dňa 11.1.2023** na e-mailovú adresu bella@ergonplus.sk (na vadu: „...pripomienam zoznam veci, ktore je potrebne dotiahnut, ked zajtra pridete: ..., zatekajucu strechu,..... Tiez poprosim pozriet dvere- pravdepodobne sadli a suchaju mi o zarubnu- pri zatvarani je potrebne ich nadvihnut. Je mozne tuto zavadu odstranit nastavenim pantov?...“),

nevydal spotrebiteľovi potvrdenia o uplatnení reklamácií, predmetné reklamácie nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa ich uplatnenia a zároveň nevydal písomné doklady o vybavení daných reklamácií do 30 dní odo dňa ich uplatnenia, a zároveň predávajúci, poskytovateľ služieb na požiadanie orgánu dozoru predložil evidenciu o reklamáciách na nazretie, ktorá neobsahovala údaje o dátume a spôsobe vybavenia reklamácií, uplatnených dňa 30.9.2022 a dňa 11.1.2023

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **500,-€, slovom päťsto 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-00270523.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 23.1.2023 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-56/2023, zameraný na prešetrenie postupu vybavenia reklamácií u účastníka konania: *Ergon plus sk, s.r.o., sídlo: Slatinská 121/11, 038 52 Podhradie*. Za účelom prešetrenia daného podnetu zaslal správny orgán účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, predvolanie zo dňa 6.2.2023 (s jeho doručením účastníkovi konania dňa 20.2.2023 na základe elektronickej doručenky), v ktorom žiadal od účastníka konania, aby sa dostavil na správny orgán dňa 7.3.2023 spolu s dokladmi, vzťahujúcimi sa k vyššie uvedenému podnetu spotrebiteľa. Dňa 6.3.2023 bol orgánu dozoru, prostredníctvom e-mailu, doručená časť žiadaných dokladov spolu so žiadosťou o stanovenie nového termínu predvolania z dôvodu choroby konateľa danej spoločnosti. Dňa 20.3.2023 zaslal správny orgán (potom, čo mu účastník konania dal na vedomie ukončenie práceneschopnosti e-mailom zo dňa 17.3.2023) účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, predvolanie zo dňa 20.3.2023 (s jeho doručením účastníkovi konania dňa 27.3.2023 na základe elektronickej doručenky), v ktorom žiadal od účastníka konania, aby sa dostavil na správny orgán dňa 28.3.2023 spolu s chýbajúcimi dokladmi. Dňa 28.3.2023 sa dostavil konateľ spoločnosti Ergon plus sk, s.r.o. na správny orgán, kontrola bola ukončená spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 28.3.2023* 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 hnutelná 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 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. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie,^{22a)} predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

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 nezabezpečil dodržanie vyššie uvedených povinností podľa § 18 ods. 4, § 18 ods. 8, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-56/2032, a vykonanou s predávajúcim, poskytovateľom služieb- účastníkom konania: **Ergon plus sk, s.r.o., sídlo: Slatinská 121/11, 038 52 Podhradie**, dňa 6.2.2023, 20.3.2023 a 28.3.2023 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina zistené, že **predávajúci, poskytovateľ služieb pri reklamáciách diela- výroba a montáž záhradnej stavby ATYP 4,8*5,93m*5,5m („strešná atyka tri strany, prestrešenie 3,08/2,8/*3,0m“**; na základe cenovej ponuky zo dňa 28.1.2022 na sumu 10 267,63€, objednávky č. 022/0024 zo dňa 31.1.2022, zálohovej faktúry č. Z2022005 zo dňa 31.1.2022 s preddavkom 6 160,57€, ďalej faktúry č. 2022007 zo dňa 1.2.2022 k platbe zálohovej faktúry, faktúry č. 2022039 zo dňa 23.8.2022 s úhradou sumy 4 107,06€ a preberacieho protokolu o odovzdaní a prevzatí diela zo dňa 24.8.2022 s uvedením odchýliek od projektu a nedostatkov: „**dodať PVC sklopky, zmena rýn na hranaté“**), **uplatnených prostredníctvom e-mailu:**

- dňa 2.9.2022 na e-mailovú adresu bella@ergonplus.sk (na vadu: „...prikladam fotky cetrisu na strane od plotu. Tyzden po instalacii domceka je tato stena stale vlhka, naspodu je dokonca mokra. Naprotivna strana, na ktorej je z vonkajšej strany omietka, je uplne sucha. Je mozne, ze za tyzden stena vobec nevyschla, napriek tomu, ze som domcek neustale pocas slnecnych dni vetrala? Alebo je mozne, ze strecha niekde zateka? Tiez som si vsimla, ze na spoji, kde sa stretavaju dve sikme strany, nie je spoj dostatočne utesneny. Mohla by som poprosit, ked pridu kolegovia dorobit oplechovanie, aby: 1. skontrolovali, ci strecha na danej stane nezateka, 2. zatmelili dodatocne dany spoj?“)

- dňa 11.9.2022 na e-mailovú adresu bella@ergonplus.sk (na vadu: „...po dnesnom dazdi som zistila, ze do domceka sa dostala voda na stene od plotu. Nevieť povedat s urcitosťou, odkial sa voda dovnútra dostala, nakoľko strop aj steny tesne pod stropom su na ohmat suche. Jediný bod, ktorý je

nad zemou ocividne mokry vidite na fotke. Je mozne, ze voda preteka cez spoj medzi cetrixocou stenou a drevenym obkladom. Zda sa, ze v tomto mieste nie je utesneny spoj dvoch stien, ani oplechovanie. Dalsia vec, ktora je pre mna zahadou je to, ako je mozne, ze sa voda dostala dovnutra popod izolaciou, ktora je medzi betonom a drevenou konstrukciou. Drevena konstrukcia ke pri druhej spojke sucha, takze voda sa taha dovnutra popod nu. Osobne si myslim, ze pena nie je na tento typ izolacie vhodna. Domcek nie je odizolovany od betonu na celej ploche, nakoľko v niektorých častiach sa nachádzajú podlahy, ktoré vlhkosť prepustia. Okrem toho penia nie je UV stabilná, takže časom stratí svoje vlastnosti a štruktúru. Pena tiež nie je nastriekaná popod domček po celej hĺbke konštrukcie - v niektorých miestach je medzi betonovým základom a konštrukciou zvonka aj cca. 1cm dovnútra medzera. V prípade, ak sa do týchto miest dostane voda alebo sneh, bude sa tahať do konštrukcie. Mohli by ste prosím: 1. odstrániť závalu so zatekaním, 2. zatmeliť spoje, na ktoré som upozorňovala naposledy, nakoľko tie stále nie sú zatmelené, 3. vyjadriť sa k otázke s oknami, 4. vyjadriť sa k otázke ohľadom izolácie proti vlhkosti?..“)

*- **dňa 28.9.2022** na e-mailovú adresu bella@ergonplus.sk (na vadu: „...Tiež prosím o potvrdenie, kedy pridete doinštalovať PVC okna. Zálohu máte už od januára 2022. Nerozumiem preto, prečo okna nie sú k dispozícii v septembri...“)*

*- **dňa 30.9.2022** na e-mailovú adresu bella@ergonplus.sk (na vadu: „...po dnešnom daždi domček opat zatiekol...“)*

*- **dňa 8.10.2022** na e-mailovú adresu bella@ergonplus.sk (na vadu: „...jazýček zamku na dverách domčeka nedolieha do drážky zamku ani v prípade, ak dvere silno pritlačím. Jazýček sa zachytáva iba o drevený obklad. ...Nedoriesene veci: zatekanie domčeka odspodu, dodanie plastových okien a inštalácia parapety, ... dodanie zamku na dverách...“)*

*- **dňa 25.11.2022** na e-mailovú adresu bella@ergonplus.sk (na vadu: „...kedy môžete prísť odstrániť závalu so zatekaním a Tiež by som sa rada spýtala, presťo ste mi pri inštalácii jedného okna, nachali na vnútorných ramoch ochrannú fóliu a tu ste následne prekryli OSB listou. Aktualne nie je možné ochrannú fóliu z ramov odstrániť, nakoľko v tom lista bráni- fólia sa pri odštanovaní trha...“)*

*- **dňa 11.1.2023** na e-mailovú adresu bella@ergonplus.sk (na vadu: „...pripomienam zoznam vecí, ktoré je potrebné dotiahnuť, keď zajtra pridete:, zatekajúcu strechu, Tiež poprosím pozrieť dvere- pravdepodobne sadli a suchajú mi o zarubnu- pri zatvaraní je potrebné ich nadvihnúť. Je možné túto závalu odstrániť nastavením pantov?...“),*

nevydal spotrebiteľovi potvrdenia o uplatnení reklamácií, predmetné reklamácie nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa ich uplatnenia a zároveň nevydal písomné doklady o vybavení daných reklamácií do 30 dní odo dňa ich uplatnenia, a zároveň predávajúci, poskytovateľ služieb na požiadanie orgánu dozoru predložil evidenciu o reklamáciách na nazretie, ktorá neobsahovala údaje o dátume a spôsobe vybavenia reklamácií, uplatnených dňa 30.9.2022 a dňa 11.1.2023.

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

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 28.3.2023 konateľ spoločnosti *Ergon plus sk, s.r.o.* uviedol, že inšpekčný záznam prevzal a vyjadrenie k celému prípadu bude na správny orgán zaslané dodatočne.

Vo vyjadrení zo dňa 6.4.2023, doručenom orgánu dozoru prostredníctvom e-mailu dňa 11.4.2023, účastník konania k nedostatkom, za ktoré je vinný, uviedol, že elektronicky uplatnené reklamácie komunikoval so spotrebiteľom telefonicky s tým, že čas ich riešenia sa natiahol na dlhšiu dobu pre nevyhovovanie termínov zo strany spotrebiteľa, navrhnutých mu účastníkom konania. Dodal, že vykonal aj práce navyše, ktoré neboli povinný vykonať, ktoré mu však neboli zaplatené (vonkajšie

izolácie, oplechovanie a pod.), navrhol viaceré termíny dokončenia diela a odstránenia vád, a k zatekaniu strechy konštatoval, že táto vada bola odstránená, o čom nie je záznam pre neprítomnosť spotrebiteľa ku koncu opravy strechy. Súčasťou vyjadrenia bola aj evidencia o reklamáciách, ktorá však nebola úplná, keď pri dvoch reklamáciách chýbal dátum a spôsob ich vybavenia .

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 13.7.2023 (s doručením dňa 29.7.2023, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, márnym uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) 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 podnikateľského subjektu- predávajúceho 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 všetkých uplatnených reklamácií 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 (pričom je na účastníkovi konania, aby si zabezpečil dodržanie zákonných termínov), nevynímajúc ani povinnosť vydania spotrebiteľovi potvrdenia o uplatnení každej reklamácie, písomného dokladu o vybavení každej reklamácie do 30 dní a predloženia úplnej evidencie o reklamáciách na požiadanie orgánu dozoru. Dôkazné bremeno o splnení všetkých zákonných povinností je na účastníkovi konania, ktorý, ako je zrejmé z podkladov na rozhodnutie, neuniesol. V zmysle § 7 ods. 3 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, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Vysvetlenie príčiny vzniku jedného z nedostatkov a prísľub budúcej vykonanej nápravy preto nemožno vnímať ako liberačné dôvody z nepochybne zisteného protiprávneho konania. Ustanovenia § 18 ods. 4, § 18 ods. 8, § 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 enunuciát v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, je **Ergon plus sk, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 18 ods. 4, § 18 ods. 8, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, vydať pri uplatnení reklamácie spotrebiteľovi potvrdenie, ďalej písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a predložiť na požiadanie orgánu dozoru na nazretie evidenciu o reklamáciách aj s údajmi o dátume a spôsobe 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. 8, § 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 vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, vydať spotrebiteľovi pri jej uplatnení potvrdenie, zároveň v lehote 30 dní aj písomný doklad o vybavení danej reklamácie a predložiť orgánu dozoru na požiadanie evidenciu o reklamáciách so všetkými zákonnými 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 reklamácie spotrebiteľa v počte 7 v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa ich uplatnenia, nevydal spotrebiteľovi pri uplatnení reklamácií potvrdenia a ani do 30 dní písomné doklady o ich vybavení, a predložil orgánu dozoru na požiadanie evidenciu o reklamáciách na nazretie, ktorá neobsahovala všetky určené náležitosti.

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 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 žiadúce, aby boli uplatnené reklamácie vybavované, vrátane vydania potvrdení o ich uplatnení a písomných dokladov o ich vybavení predávajúcim promptne, bez zbytočného odkladu, najneskôr v zákonnej lehote 30 dní, a aby prípadná nečinnosť predávajúceho nespôsobila spotrebiteľovi ujmu na jeho právach, čo v konkrétnom posudzovanom prípade nebolo zo strany účastníka konania splnené.

Účastník konania pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-56/2023, nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumie očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď reklamácie v počte 7 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní, nevydal potvrdenia o ich uplatnení ani písomné doklady o ich vybavení v hore uvedenej lehote a zároveň nepredložil orgánu dozoru na požiadanie evidenciu o reklamáciách na nazretie v úplnej podobe. 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.

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.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu 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. 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, majúť 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 vecí, 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 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.

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

Číslo: P/0043/05/2023

Dňa: 31.08.2023



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (**d'alej len Správny poriadok**) s použitím analógie legis § 41 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov (**Trestný zákon**)

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

účastníkovi konania: **Viera Hlavňová, miesto podnikania: 038 41 Košťany nad Turcom 410**
dátum a miesto vykonania kontroly: kontrola bola začatá dňa 8.11.2022 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj* s následným odstúpením materiálov na došetrenie D-22/2022 na *Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina*, pokračovala dňa 23.12.2022 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* (vyhotovením printscreenov webového sídla www.mimino.shop, prevádzkovaného účastníkom konania, ktoré sa stali súčasťou príloh spísaného inšpekčného záznamu zo dňa 30.1.2023 a spísaním výzvy na doručenie dokladov zo dňa 23.12.2022), pokračovala dňa 18.1.2023 na správnom orgáne (spísaním *predvolania zo dňa 18.1.2023* na dostavenie sa účastníka konania na správny orgán dňa 8.2.2023, na základe pred tým správnomu orgánu doručených dokladov a vyjadrenia od účastníka konania dňa 11.1.2023, na čo reagoval účastník konania žiadosťou zo dňa 23.1.2023 o vykonanie kontroly na diaľku pre jeho dlhodobý pobyt v Nemecku) a bola ukončená dňa 30.1.2023 na správnom orgáne (spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 30.1.2023* s jeho listinným doručením účastníkovi konania dňa 3.2.2023)

IČO: 41 242 211

Za spáchanie iných správnych deliktov v súbehu, a to:

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

• **upierať spotrebiteľovi právo na informácie**, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon 102/2014 Z. z.**), zo zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o elektronickom obchode**), vo veci došetrenia materiálov, odstúpených dňa 7.12.2022 z Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj D-22/2022 (zo dňa 8.11.2022), a vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Viera Hlavňová, miesto podnikania: 038 41 Košťany nad Turcom 410* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.mimino.shop (v podstránkach: *Úvodná strana, O nás, Ako nakupovať, Obchodné podmienky (d'alej len OP), Kontakty*, ako aj vykonaním *kontrolného nákupu*, ktorých printscreeny boli vyhotovené dňa 23.12.2022 na správnom orgáne a stali sa súčasťou príloh *inšpekčného záznamu zo dňa 30.1.2023*) dňa 30.1.2023 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, *Predmestská 71, 011 79 Žilina* zadokumentované, že predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovom sídle) názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha podľa zákona o elektronickom obchode; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)

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

• **používať nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, 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 viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci došetrenia odstúpených materiálov D-22/2022, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Viera Hlavňová, miesto podnikania: 038 41 Košťany nad Turcom 410* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.mimino.shop zistené, že predávajúci dňa 8.11.2022 na svojom webovom sídle informoval spotrebiteľa o cene výrobku: *detská hrkálka do kočíka Akuku žabka (35967)* vo výške á 3,88€, avšak na faktúre č. 11000054 zo dňa 8.11.2022 účtoval daný výrobok v cene á 5,84€; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

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

• **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Viera Hlavňová, miesto podnikania: 038 41 Košťany nad Turcom 410* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.mimino.shop zistené, že v *OP* v časti *Záručná doba* bolo uvedené: „...Www.mimino.sop nenesie zodpovednosť“

za oneskorené dodanie tovaru zavinené kuriérskou spoločnosťou...a prípadné poškodenie zavinené kuriérskou spoločnosťou...“, keď podmienky stanovené predávajúcim vnášali značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkami o nenesení zodpovednosti za oneskorené dodanie a poškodenie tovaru prepravcom jednostranne umožňovalo dodávateľovi- predávajúcemu obmedzovať alebo vylučovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za škodu, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d/ Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Z. z. v znení neskorších predpisov, **d'alej len OZ**), napriek skutočnosti, že kupujúci-spotrebiteľ je v zmluvnom vzťahu len s predávajúcim- dodávateľom, ktorý nie je oprávnený sa zbavovať svojej zodpovednosti za včasné a riadne dodanie výrobku; **týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)**

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

• **oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, svoje obchodné meno a miesto podnikania**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Viera Hlavňová, miesto podnikania: 038 41 Košťany nad Turcom 410* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.mimino.shop zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil svoje obchodné meno a miesto podnikania; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

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

• **oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpení od zmluvy, a poskytnúť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 citovaného zákona alebo poskytnúť spotrebiteľovi riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 citovaného zákona**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Viera Hlavňová, miesto podnikania: 038 41 Košťany nad Turcom 410* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.mimino.shop zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a zároveň neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., alebo poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

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

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

„§ 622

(1) *Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.*

(2) *Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.*

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

§ 623

(1) *Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.*

(2) *Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.*“, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Viera Hlavňová, miesto podnikania: 038 41 Košťany nad Turcom 410* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.mimino.shop zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

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

• **oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu,** keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Viera Hlavňová, miesto podnikania: 038 41 Košťany nad Turcom 410* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.mimino.shop zistené, že predávajúci neoznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu

prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) a nevedol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania **úhrnnú pokutu** vo výške **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-00430523.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 7.12.2022 boli na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj odstúpené z Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj materiály na došetrenie, zaevidované pod číslom D-22/2022, žiadajúce vykonať došetrenie kontroly u účastníka konania: *Viera Hlavňová, miesto podnikania: 038 41 Košťany nad Turcom 410*, v súvislosti s výrobkom: *detská hrkálka do kočíka Akuku žabka (35967)*, objednanom dňa 8.11.2022 z webového sídla účastníka konania www.mimino.shop. Súčasťou odstúpených materiálov na došetrenie bol aj printscreen webového sídla účastníka konania zo dňa 8.11.2022, konkrétne vyššie uvedeného výrobku s cenou 3,88€, ako aj faktúra č. 11000054 zo dňa 8.11.2022, v zmysle ktorej bola daná hrkálka (po objednaní) účtovaná v cene 5,84€. Dňa 23.12.2022 vyhotovil Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj printscreeny daného webového sídla www.mimino.shop, ktoré sa stali súčasťou príloh spísaného inšpekčného záznamu zo dňa 30.1.2023 a spísal výzvu na doručenie dokladov zo dňa 23.12.2022 (doručenú účastníkovi konania listinne, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, dňa 9.1.2023), v ktorej správny orgán požadoval od účastníka konania zaslanie, v lehote do 10 dní od doručenia danej výzvy, informácií a dokladov, vzťahujúcich sa k dotknutému výrobku, ako aj k danému webovému sídlu. Účastník konania dňa 11.1.2023 zaslal správny orgán, prostredníctvom e-mailu, písomné vyjadrenie a doklady. Následne zaslal správny orgán účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, predvolanie zo dňa 18.1.2023 (doručené mu listinne dňa 23.1.2023), v ktorom žiadal účastníka konania o dostavenie sa na správny orgán dňa 8.2.2023 za účelom spísania inšpekčného záznamu, na čo účastník konania reagoval e-mailom zo dňa 23.1.2023 so žiadosťou o vykonanie kontroly na diaľku pre jeho dlhodobý pobyt v Nemecku. Dňa 30.1.2023 bola predmetná kontrola ukončená na správnom orgáne spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 30.1.2023* (s jeho listinným doručením, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, dňa 3.2.2023) so zistenými nedostatkami, za ktoré v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazov a povinností pre predávajúceho:

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z., zo zákona o elektronickom obchode, vo veci došetrenia materiálov, odstúpených dňa 7.12.2022 z Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj D-22/2022 (zo dňa 8.11.2022), a vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: *Viera Hlavňová, miesto podnikania: 038 41 Košťany nad Turcom 410* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.mimino.shop (v podstránkach: *Úvodná strana, O nás, Ako nakupovať, OP, Kontakty*, ako aj vykonaním *kontrolného nákupu*, ktorých printscreeny boli vyhotovené dňa 23.12.2022 na správnom orgáne a stali sa súčasťou príloh *inšpekčného záznamu zo dňa 30.1.2023*) dňa 30.1.2023 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, *Predmestská 71, 011 79 Žilina* zadokumentované, že predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovom sídle) názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha podľa zákona o elektronickom obchode, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na informácie**. Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).

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

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

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

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

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci došetrenia odstúpených materiálov D-22/2022, ako aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Viera Hlavňová, miesto podnikania: 038 41 Košťany nad Turcom 410* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.mimino.shop zistené, že predávajúci dňa 8.11.2022 na svojom webovom sídle informoval spotrebiteľa o cene výrobku: *detská hrkálka do kočíka Akuku žabka (35967)* vo výške á 3,88€, avšak na faktúre č. 11000054 zo dňa 8.11.2022 účtoval daný výrobok v cene á 5,84€, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať nekalé obchodné**

podmienky v spotrebiteľských zmluvách, 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 viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene. Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Viera Hlavňová, miesto podnikania: 038 41 Košťany nad Turcom 410* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.mimino.shop zistené, že v OP v časti *Záručná doba* bolo uvedené: „...*Www.mimino.sop nenesie zodpovednosť za oneskorené dodanie tovaru zavinené kuriérskou spoločnosťou...a prípadné poškodenie zavinené kuriérskou spoločnosťou...*“, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách,** keď podmienky stanovené predávajúcim vnášali značnú nerovnováhu do práv a povinností zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, lebo sa podmienkami o nenesení zodpovednosti za oneskorené dodanie a poškodenie tovaru prepravcom jednostranne umožňovalo dodávateľovi- predávajúcemu obmedzovať alebo vylučovať práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za škodu, čo je v rozpore s § 53 ods. 4 písm. d/ OZ, napriek skutočnosti, že kupujúci- spotrebiteľ je v zmluvnom vzťahu len s predávajúcim- dodávateľom, ktorý nie je oprávnený sa zbavovať svojej zodpovednosti za včasné a riadne dodanie výrobku. **Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).**

Podľa § 3 ods. 1 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, obchodné meno a miesto podnikania.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváranej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Viera Hlavňová, miesto podnikania: 038 41 Košťany nad Turcom 410* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.mimino.shop zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, svoje obchodné meno a miesto podnikania.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného právneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

Podľa § 3 ods. 1 písm. h/ zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.. Podľa § 3 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. sa informačná povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. h/ citovanej právnej úpravy považuje za splnenú aj vtedy, ak predávajúci poskytnie spotrebiteľovi riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 tohto zákona.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Viera Hlavňová, miesto podnikania: 038 41 Košťany nad Turcom 410* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.mimino.shop zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., alebo poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

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

„§ 622

(1) *Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.*

(2) *Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.*

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

§ 623

(1) *Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.*

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Viera Hlavňová, miesto podnikania: 038 41 Košťany nad Turcom 410* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.mimino.shop zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, aj vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárajanej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: *Viera Hlavňová, miesto podnikania: 038 41 Košťany nad Turcom 410* a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.mimino.shop zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 28.7.2023 (doručenu účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk listinne dňa 2.8.2023) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty. V predmetnom oznámení o začatí správneho konania bolo uvedené nesprávne číslo, pod ktorým je zaevidované, a to P/0129/05/2022, namiesto správneho čísla P/0043/05/2023, čo týmto správny orgán opravuje.

Vo vyjadrení, doručenom správne mu orgánu dňa 6.8.2023, účastník konania uviedol, že detská hrkálka v cene 3,88€ nebola skladom, nakoľko mal technické problémy na jeho e-shope, pri nahrávaní automatického feedu na dropshipping stále ukazovalo hrkálku skladom, ale skladom u dodávateľa vôbec nebola, bola preto spotrebiteľom ponúknutá iná hrkálka, spotrebiteľia (inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie) pri zmene sortimentu objednávky písomne súhlasili aj so zmenou jej ceny, vopred im bola zaslaná upravená objednávka aj s faktúrou e-mailom a preto bola fakturovaná cena 5,84€. Posudzované webové sídlo malo dlhodobé technické problémy, nakoľko ich účastník konania nevedel odstrániť (podľa svojho vyjadrenia sa v danej problematike nevyzná), po kontrole správneho orgánu ho zrušil. Účastník konania ide budúci rok na dôchodok, dlhodobu žije v zahraničí a požiada o uzavretie správneho konania na diaľku.

Správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa, ustálil v názore, že vyjadrenia účastníka konania a predložené doklady nespochybnili zistený skutkový stav, s dôrazom na absolútnu zodpovednosť účastníka konania, koncipovanú na objektívnom princípe, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zisteného zákazov a povinností. Inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie ako spotrebiteľia si dňa 8.11.2022 objednali výrobok: *detská hrkálka do kočíka Akuku motýľ (35966) á 4,04€* (bola vytvorená objednávka č. 70 zo dňa 8.11.2022), no predávajúci e-mailom zo dňa 8.11.2022 informoval spotrebiteľov, že výrobok nie je skladom, ponúkol im náhradu: *detskú hrkálku do kočíka Akuku žabka (35967)* a poskytol mu aj link na tento náhradný výrobok, ktorý bol na webovej stránke predávajúceho ocenený dňa 8.11.2022 cenou 3,88€. Záverom e-mailu predávajúci uviedol: „*Dajte prosím vedieť či sa Vám páči aj táto hrkálka a či ju môžeme odoslať. Pekný deň prajem.*“ Inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie ako spotrebiteľia vyslovili so zmenou sortimentu súhlas (slovami v znení: „*Dobrý deň, áno, môže byť. Ďakujem. M.*“). Objedávka za náhradný zmenený sortiment nebola spotrebiteľom zaslaná, bola už len doručená faktúra č. 11000054 zo dňa 8.11.2022 s naučtovanou navýšenou cenou daného výrobku v cene á 5,84€. Týmto konaním došlo preukázateľne k porušeniu zákazu nekalej obchodnej praktiky. Ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d/ a § 3 zákona č. 102/2014 Z. z., majú kogentný charakter, t. j. nepripúšťajúci ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. Nositeľom informačných povinností je účastník konania, ktorého povinnosťou bolo objektívne preukázať splnenie si litery zákona, k čomu však, ako je z podkladov pre rozhodnutie zrejmé, nedošlo. V zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 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, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Následné odstránenie nedostatkov zrušením webového sídla a vysvetlenie príčin vzniku nedostatku preto nie je možné definovať ako liberačné dôvody zo zisteného nezákonného skutkového stavu veci. Pre zadeklarovanie porušenia zákona je postačujúci potenciálny možný vznik ujmy na strane spotrebiteľa, a to buď neposkytnutím mu zákonných informácií, alebo poskytnutím mu informácií, ale rozporných so zákonom, ako súčasť spotrebiteľskej zmluvy. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie právnych povinností, preto je v tomto slova zmysle právne nevýznamné, či zistené nedostatky boli spôsobené úmyselne alebo nie. Zákon zároveň neumožňuje správne mu orgánu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Nakoľko zo strany účastníka konania nedošlo k spochybneniu správne zadokumentovaných záverov protiprávneho konania žiadnym spôsobom, správny orgán vychádzajúc pri interpretácii právnej

normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, a § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z., ktoré stanovujú správny orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností a zákazov ustanovených týmito zákonmi, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúca podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmiete** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d/ vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz upierať spotrebiteľovi právo na informácie, používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, 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 viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene, ďalej zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách a zároveň ste **povinná** v zmysle ustanovení § 3 ods. 1 písm. b/, h/, l/, t/ zákona č. 102/2014 Z. z. pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, oznámiť svoje obchodné meno a miesto podnikania, ďalej informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, ďalej poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, viesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z. alebo poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2 citovaného zákona.

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

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

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

V predmetnej veci ide o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je svojím obsahom najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pri absencii výslovnej právnej úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle ustanovenia § 41 ods. 1 Trestného zákona, podľa ktorého: „*Ak súd odsudzuje za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný*

čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo zbíhajúcich sa trestných činov. Ak sú dolné hranice trestných sadzieb trestov odňatia slobody rôzne, je dolnou hranicou úhrnného trestu najvyššia z nich.“ Podstata absorpčnej zásady tkvie v absorpcii sadzieb, kedy prísnejší trest pohlcuje miernejší. **Aplikácia absorpčnej zásady je uplatňovaná v prospech účastníka konania, pretože uložením úhrnnej sankcie sa sleduje primeranosť postihu, nakoľko uplatnenie kumulačnej (sčítacej) zásady by mohlo viesť k neúmerne vysokej pokute.** V zmysle vyššie uvedeného sa za najprísnejšie postihnuteľný iný správny delikt bude považovať ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzou. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené bola teda v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazov a povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých upieral spotrebiteľovi právo na informácie, použil nekalú obchodnú praktiku a neprijateľnú zmluvnú podmienku v spotrebiteľskej zmluve (neuvedením názvu a adresy orgánu dozoru, uvedením spotrebiteľa do omylu ohľadom ceny výrobku pred vykonaním obchodnej transakcie a vymienením si v zmluve nezodpovedanie za oneskorené a poškodené dodanie výrobku zavinené prepravcom, za čo ako predávajúci zodpovedá) a zároveň neoznámil mu ani zákonom stanovený minimálny štandard údajov, t. j. informácie o svojom obchodnom mene a mieste podnikania, ďalej informácie o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, ďalej poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ, informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, informácie o odkaze na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu a neposkytol spotrebiteľovi ani formulár na odstúpenie od zmluvy alebo poučenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy.

Údaje o obchodnom mene a mieste podnikania predávajúceho, ako aj o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha, patria medzi základné údaje pri zmluve uzatváranej na diaľku, ktoré musí spotrebiteľ dostať vždy, tak ako to stanovuje zákonodarca, a ktoré majú podstatný vplyv na ochranu spotrebiteľa a na identifikáciu predávajúceho. Absenciou vyššie uvedených informácií nielenže neboli spotrebiteľovi poskytnuté žiadne informácie o predávajúcom, ale zároveň bola spotrebiteľovi sťažená možnosť obrátiť sa na príslušný orgán kontroly v prípade potreby a tým by mu potenciálne mohla vzniknúť ujma, čo nemožno považovať za nezávažné porušenie zákona.

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 praktikách 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. 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 uzatváraní zmluvného vzťahu prostredníctvom jeho webového sídla, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda poskytnutie do omylu neuvádzajúcich informácie o cene konkrétneho výrobku, čo sa však nestalo, keď bol spotrebiteľ pri ponuke daného produktu informovaný o cene 3,88€, no vyfakturovaná mu bola vyššia suma 5,84€. Zákon o ochrane spotrebiteľa definuje *rozhodnutie o obchodnej transakcii* ako rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok spotrebiteľ výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní právo zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať konania. Účel zákona o ochrane spotrebiteľa stanovujúci zákaz nekalých obchodných praktík sledujúci posilnenie dôvery európskych priemerných spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako činnosti súvisiace s reklamou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľovi, ktoré zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti, podľa konkrétnych kritérií, považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory. Na základe vyššie uvedeného preto možno porušenie zákazu používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách považovať za závažné porušenie zákona.

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

Pri zmluvách uzatváraných na diaľku patria medzi najvýznamnejšie práva právo zo zodpovednosti za vady výrobku a právo na odstúpenie od zmluvy. Neposkytnutím spotrebiteľovi poučenia o nárokoch podľa OZ v prípade výskytu vady na výrobku a následného uplatnenia reklamácie, mohlo byť spotrebiteľovi sťažené uplatnenie reklamácie, čo nemožno hodnotiť ako nevýznamné porušenie zákona. Skutočnosť, že účastník konania si nesplnil svoju zákonnú povinnosť a neposkytol spotrebiteľovi žiadne informácie o možnosti uplatnenia tohto práva (vrátane neposkytnutia spotrebiteľovi formulára na odstúpenie od zmluvy alebo poučenia o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy na uľahčenie uplatnenia daného práva), ktoré môže spotrebiteľ realizovať v zákonnej lehote najneskôr do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, a predávajúci má povinnosť v zákonnej lehote 14 dní odo dňa oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluva alebo v súvislosti s ňou (vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov), možno považovať za závažné porušenie zákona, spôsobilé priamo ekonomicky poškodiť spotrebiteľa nevyužitím tohto práva.

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

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

Funkciou platformy RSO je:

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

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

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

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na informácie, práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, práva na do omylu neuvádzajúce informácie spôsobilé narušiť ekonomické správanie spotrebiteľa, a práva na konanie zabezpečujúce rovnováhu v právach a povinnostiach oboch zmluvných strán. Zistené iné správne delikty patria k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal.

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

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

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

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

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

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

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

Ukladanie pokút za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), v ktorom správny orgán v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku pokuty je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majúci na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správneho deliktu, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bola uložená v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jej určenie.

Pri stanovení výšky sankcie bolo zohľadnené vyjadrenie sa účastníka konania k zisteným nedostatkom, vykonanie nápravy zrušením webového sídla, ako aj skutočnosť, že porušenie zákona bolo u predávajúceho, pri aplikácii absorpčnej zásady, postihované po prvýkrát.

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

POUČENIE :

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



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení 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: **GoGreen s. r. o., sídlo: Čsl. armády 76/14, 028 01 Trstená**
dátum a miesto vykonania kontroly: dňa 18.7.2023 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (na základe *predvolania* zo dňa 19.6.2023, doručeného do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 20.6.2023 na základe elektronickej doručky)
IČO: **51 483 335**

- pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa
• viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie,
keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-115/2023, a vykonanou s predávajúcim-účastníkom konania: **GoGreen s. r. o., sídlo: Čsl. armády 76/14, 028 01 Trstená**, dňa 18.7.2023 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (na základe predvolania zo dňa 19.6.2023, doručeného do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 20.6.2023 na základe elektronickej doručenky) zistené, že **predávajúci nevedol a nepredložil na požiadanie orgánu dozoru na nazretie evidenciu o reklamáciách**

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-00440523.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.2.2023 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-115/2023, zameraný na prešetrenie postupu vybavenia reklamácií u účastníka konania: **GoGreen s. r. o., sídlo: Čsl. armády 76/14, 028 01 Trstená**. Dňa 18.7.2023 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina s účastníkom konania (na základe predvolania zo dňa 19.6.2023, doručeného do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 20.6.2023 na základe elektronickej doručenky) kontrolu (so spísaným inšpekčným záznamom zo dňa 18.7.2023) so zisteným nedostatkom, za ktorý v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinnosti pre predávajúceho:

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

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

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

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

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

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

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 nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti podľa § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-115/2023, a vykonanou s predávajúcim-účastníkom konania: **GoGreen s. r. o., sídlo: Čsl. armády 76/14, 028 01 Trstená**, dňa 18.7.2023 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (na základe *predvolania zo dňa 19.6.2023*, doručeného do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 20.6.2023 na základe elektronickej doručky) zistené, že **predávajúci nevedol a nepredložil na požiadanie orgánu dozoru na nazretie evidenciu o reklamáciách**.

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-**GoGreen s. r. o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 7.8.2023 (s doručením dňa 7.8.2023, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, na základe elektronickej doručky) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 18.7.2023 splnomocnená osoba (na základe Plnomocenstva zo dňa 18.7.2023) uviedla, že inšpekčný záznam osobe prevzala.

Vo vyjadrení zo dňa 9.8.2023 (doručenom správnomu orgánu prostredníctvom e-mailu) účastník konania prejavil ľútosť nad nepovšimnutím si predmetnej veci, a v prílohe predložil evidenciu o reklamáciách (bez záznamov).

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- predávajúceho zaevidovať jeho reklamáciu do evidencie o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaj o dátume uplatnenia danej reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia danej reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, ustálil v názore, že účastník konania svojimi vyjadreniami žiadnym spôsobom nespochybnil zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. Účastník konania je objektívne zodpovedný za plnenie zákonných povinností, pričom ustanovenie § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa je kogentným ustanovením, ktoré nepripúšťa jeho modifikáciu ani vylúčenie jeho normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či bol zistený nedostatok spôsobový úmyselne alebo nie. Vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu ako orgánudozoru povinnosť, nie možnosť, uložiť tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona, postih, vydáva správny orgán enunuciát v znení, ako je uvedené vyššie.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, je **GoGreen s. r. o.** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 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 povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, spočívajúce v porušení práv spotrebiteľov chránených zákonom.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinností predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, garantoval orgánu dozoru umožnenie výkonu kontrolnej činnosti získaním relevantných informácií súvisiacich s uplatneným právom zo zodpovednosti za vady, pričom porušenie tejto povinnosti nemožno považovať za zanedbateľné porušenie zákona, berúc do úvahy mieru, v akej bol daný skutok, resp. opomenutie spôsobilý ohroziť sťažiť výkon kontroly správneho orgánu. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej nevedol evidenciu o reklamáciách a nepredložil ju orgánu dozoru na požiadanie na nazretie.

Následkom porušenia danej povinnosti je porušenie správnym orgánom kontrolovanej povinnosti, chránenej zákonom, ktorá sa týkala formálneho postupu reklamačného konania.

Zistený iný správny 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 prihladené.

Účastník konania ako predávajúci ktorý predáva výrobky 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 žiadúce, aby boli uplatnené reklamácie zaevidované v evidencii o reklamáciách, ktorú mal účastník konania povinnosť viesť a predložiť ju orgánu dozoru na nazretie na požiadanie, čo bolo v konkrétnom posudzovanom prípade zo strany účastníka konania preukázané ako nesplnené.

Účastník konania nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumie očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď nevedol a nepredložil orgánu dozoru na požiadanie evidenciu o reklamáciách na nazretie.

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

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 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.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu 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.

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 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 bol zistený obdobný nedostatok.

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.