



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, § 4 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, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zákona 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (**d'alej len Správny poriadok**)

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

účastníkovi konania: **AUTONA, s.r.o., sídlo: Hurbanova 29, 036 01 Martin**

dátum a miesto vykonania kontroly: kontrola bola začatá dňa 21.7.2023 vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania (spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 21.7.2023*, so stanovenou výzvou na doručenie dokladov do dňa 26.7.2023 správnomu orgánu), pokračovala dňa 31.7.2023 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (spísaním *d'alšej výzvy na doručenie dokladov do dňa 10.8.2023*, na základe e-mailovej žiadosti účastníka konania zo dňa 25.7.2023 o predĺženie lehoty na doručenie dokladov, s dorúčením dokladov správnomu orgánu dňa 8.8.2023) a bola ukončená dňa 29.9.2023 v sídle účastníka konania (spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 29.9.2023*, s jeho dorúčením účastníkovi konania dňa 4.10.2023, nakoľko osoba prítomná pri kontrole nemala oprávnenie na podpis a prevzatie daného záznamu)

IČO: **31 598 048**

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

- vybaviť reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím, len na základe odborného posúdenia, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-400/2023, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: **AUTONA, s.r.o., sídlo: Hurbanova 29, 036 01 Martin**, dňa 21.7.2024, 31.7.2023 a 29.9.2023 v sídle účastníka konania a na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, zistené, že **predávajúci reklamáciu výrobku** (ojazdeného osobného motorového vozidla *Renault Clio Grandtour*, farba: *modrá metalíza*, rok výroby: 2017, číslo podvozka: VF17RSN0A57150886, stav tachometra: 55 743km, na základe kúpnej zmluvy č. 230008 zo dňa 31.3.2023, faktúry č. 23202052 zo dňa 23.3.2023, s úhradou kúpnej ceny 8 000,-€ bezhotovostne so zaúčtovaním platby na účte predávajúceho dňa 24.3.2023) **uplatnenú dňa 31.5.2023** e-mailom, adresovaným predávajúcemu (na vadu: „...som nechal v servise vozidlo skontrolovať komplexnejšie, nakoľko sa blíži termín STK+SK (tie som dnes absolvoval). Avšak v rámci kontroly v servise bola zistená porucha klimatizácie. Vraj je tam nejaká netesnosť v systéme a teda je potrebné celý systém kompletne natlakovať, zistiť miesto úniku a opraviť to. Preto sa Vás chcem opýtať, či je toto riešiteľné u Vás v rámci reklamácie, nakoľko takúto poruchu som nemal šancu zistiť pri obhliadke vozidla...“; s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie zo dňa 1.6.2023, i e-mailom zo dňa 1.6.2023, a so zaevidovaním danej reklamácie v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom 1), teda **do 12 mesiacov od kúpy, vybavil dňa 2.6.2023 zamietnutím** (s vydaním písomného dokladu o vybavení reklamácie zo dňa 2.6.2023, i e-mailom zo dňa 2.6.2023, v znení: „Dňa 2.6.2023 bolo p. S.R. mailovou komunikáciou oznámené, že reklamácia sa neuznáva. Odôvodnenie: Záruka sa nevzťahuje na chyby vzniknuté v dôsledku primeraného opotrebovania automobilu vzhľadom na jeho vek a počet najazdených kilometrov. Keďže ide o použitú vec nemožno tiež reklamovať chyby, ktoré vzniknú dodatočne.“), **avšak bez odborného posúdenia**, ktorého existenciu predávajúci žiadnym spôsobom nepreukázal

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **350,-€, slovom tristo päťdesiat eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01340523.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.6.2023 bol na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj doručený podnet spotrebiteľa, zaevidovaný pod číslom P-400/2023. Za účelom prešetrenia vyššie uvedeného podnetu začali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie dňa 21.7.2023 kontrolu v sídle účastníka konania: **AUTONA, s.r.o., sídlo: Hurbanova 29, 036 01 Martin**, so spísaným inšpekčným záznamom zo dňa 21.7.2023 so stanovenou výzvou účastníkovi konania na doručenie dokladov (t.j. všetkých dokladov, vzťahujúcich sa k reklamácie spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-400/2023) do dňa 26.7.2023. Dňa 25.7.2023 bol orgánu dozoru od účastníka konania doručený e-mail, v ktorom žiadal o predĺženie lehoty na doručenie dokladov z dôvodu čerpania dovolení a preto mu správny orgán dňa 31.7.2023 adresoval, prostredníctvom portálu slovensko.sk, výzvu na doručenie dokladov zo dňa 31.7.2023 (doručenú do jeho elektronickej schránky dňa 1.8.2023 na základe elektronickej doručenky) s určeným termínom na doručenie dokladov do dňa 10.8.2023. Dňa 8.8.2023 boli správne orgánu, prostredníctvom e-mailu, od účastníka konania doručené doklady a predmetná kontrola bola ukončená dňa 29.9.2023 v sídle účastníka konania so spísaným inšpekčným záznamom zo dňa 29.9.2023 (s jeho doručením účastníkovi konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, do jeho elektronickej schránky dňa 4.10.2023 na základe elektronickej doručenky, nakoľko osoba prítomná pri kontrole nemala oprávnenie na podpis a prevzatie daného záznamu).

Nezabezpečili ste dodržanie povinnosti pre predávajúceho:

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

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

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

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

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

V zmysle § 2 písm. n/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

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

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

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

V zmysle § 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 povinnosti v zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-400/2023, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: **AUTONA, s.r.o., sídlo: Hurbanova 29, 036 01 Martin**, dňa 21.7.2024, 31.7.2023 a 29.9.2023 v sídle účastníka konania a na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku (ojazdeného osobného motorového vozidla Renault Clio Grandtour, farba: modrá metalíza, rok výroby: 2017, číslo podvozka: VF17RSN0A57150886, stav tachometra: 55 743km, na základe kúpnej zmluvy č. 230008 zo dňa 31.3.2023, faktúry č. 23202052 zo dňa 23.3.2023, s úhradou kúpnej ceny 8 000,-€ bezhotovostne so zaúčtovaním platby na účte predávajúceho dňa 24.3.2023) uplatnenú dňa 31.5.2023 e-mailom, adresovaným predávajúcemu (na vadu: „...som nechal v servise vozidlo skontrolovať komplexnejšie, nakoľko sa blíži termín STK+SK (tie som dnes absolvoval). Avšak v rámci kontroly v servise bola zistená porucha klimatizácie. Vraj je tam nejaká netesnosť v systéme a teda je potrebné celý systém kompletne natlakovať, zistiť miesto úniku a opraviť to. Preto sa Vás chcem opýtať, či je toto riešiteľné u Vás v rámci reklamácie, nakoľko takúto poruchu som nemal šancu zistiť pri obhliadke vozidla...“; s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie zo dňa 1.6.2023, i e-mailom zo dňa 1.6.2023, a so zaevidovaním danej reklamácie v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom 1), teda do 12 mesiacov od kúpy, vybavil dňa 2.6.2023 zamietnutím (s vydaním písomného dokladu o vybavení reklamácie zo dňa 2.6.2023, i e-mailom zo dňa 2.6.2023, v znení: „Dňa 2.6.2023 bolo p. S.R. mailovou komunikáciou oznámené, že reklamácia sa neuznáva. Odôvodnenie: Záruka sa nevzťahuje na chyby vzniknuté v dôsledku primeraného opotrebovania automobilu vzhľadom na jeho vek a počet najazdených kilometrov. Keďže ide o použitú vec nemožno tiež reklamovať chyby, ktoré vzniknú dodatočne.“), avšak bez odborného posúdenia, ktorého existenciu predávajúci žiadnym spôsobom nepreukázal. Predávajúci nežiadal od spotrebiteľa pristavenie reklamovaného vozidla.

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 27.5.2024 (s doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk do jeho elektronickej schránky dňa 27.5.2024 na základe elektronickej doručky), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v *inšpekčnom zázname* zo dňa 21.7.2023 p. vedúci prevádzkarne uviedol, že osobne prevzal daný inšpekčný záznam a požadované doklady budú orgánu dozoru doručené.

Vo vyjadrení zo dňa 8.8.2023, doručenom správne mu orgánu v tento deň (prostredníctvom e-mailu), účastník konania uviedol, že spotrebiteľ svojím podpisom v kúpnej zmluve č. 230008 potvrdil, že je oboznámený s technickým stavom kupovaného vozidla, vykonal na ňom aj skúšobnú jazdu s odskúšaním fungovania klimatizácie, a teda potvrdil, že berie na vedomie, že stav vozidla zodpovedá veku a počtu najazdených kilometrov.

Vo vyjadrení v *inšpekčnom zázname* zo dňa 29.9.2023 zamestnanec účastníka konania uviedol, že nie je oprávnený prevziať a podpísať inšpekčný záznam, spotrebiteľ si auto osobne prevzal dňa 31.3.2023, následne po uplatnení reklamácie nebol žiadaný o pristavenie vozidla a na uplatnenú reklamáciu nebolo vydané odborné posúdenie.

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa, vrátane odôvodneného zamietnutia reklamácie (uplatnenej do 1 roka od kúpy) len na základe odborného posúdenia, ustálil v názore, že poskytnuté vyjadrenia účastníka konania nespochybniť zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. V kúpnej zmluve č. 230008 zo dňa 31.3.2023 v čl. I. Predmet zmluvy bolo uvedené: „Klient oboznámený so stavom vozidla, súhlasí s ním a berie na vedomie, že stav zodpovedá veku vozidla a počtu najazdených kilometrov. Skúšobná jazda absolvovaná.“ a v čl. VII. Záverečné ustanovenia v bode 2. bolo uvedené: „Kupujúci prehlasuje, že s technickým stavom predmetu kúpy sa oboznámil a súhlasí s ním.“ V zmysle § 618 Občianskeho zákonníka (zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov; **d'alej len OZ**) platí: „Veci, ktoré majú vady, ktoré nebránia, aby sa mohla vec užívať na určený účel, musia sa predávať len za nižšie ceny, než je obvyklá cena bezvadnej veci; kupujúceho treba upozorniť, že vec má vadu a o akú vadu ide, ak to nie je zrejme už z povahy predaja.“ V zmysle § 619 ods. 1 OZ platí: „Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.“ V zmysle § 619 ods. 2 OZ platí: „Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).“ V zmysle § 620 ods. 2 OZ platí: „Ak ide o použitú vec, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.“ Z vyššie uvedeného vyplýva, že v prípade použitých vecí je vylúčená zodpovednosť predávajúceho za vady, ak ide o vady vecí, ktoré vznikli v dôsledku predchádzajúceho používania vecí, pričom za vady vzniknuté použitím sa považuje len obvyklé použitie. Predávajúci zásadne nezodpovedá za také vady použitej veci, ak postupoval podľa § 618 OZ, t. j. ak upozornil kupujúceho, že vec má vadu a uviedol, o akú vadu ide. Za ostatné vady, ktoré mala takto predaná vec pri prevzatí kupujúcim, však zodpovedá, pokiaľ si kupujúci uplatní právo zodpovednosti za vady v záručnej dobe. Účastníkom konania dané do pozornosti článku dotknutej kúpnej zmluvy sú oboznámením kupujúceho-spotrebiteľa a jeho vyhlásením o oboznámení sa s technickým stavom vozidla, teda s tým, že vozidlo je opotrebované a bolo obvykle používané. No daná kúpna zmluva neupozorňuje spotrebiteľa na nefunkčnosť klimatizácie, z čoho je zrejme, že spotrebiteľ po prevzatí veci si mohol uplatniť na hore konkretizovanú vadu reklamáciu v záručnej dobe a túto mal účastník konania povinnosť vybaviť zákonným spôsobom, vrátane jej zamietnutia len na základe odborného posúdenia, čo bolo preukázané ako nedodržané. Dôkazné bremeno o splnení si informačnej povinnosti podľa § 618 OZ zaťažuje predávajúceho, toto neuniesol a odskúšanie klimatizácie počas skúšobnej jazdy nebolo ničím preukázané, pričom spotrebiteľ vo svojom podnete uviedol, že sa jednalo o chybu, ktorú nemal možnosť pri testovacej jazde odhaliť. Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný

charakter, t. j. nepripúšťajúci ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku, a odborné posúdenie je relevantným podkladom na odôvodnené zamietnutie reklamácie. 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- škoda aj nastal. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností a zákazov, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či bol zistený nedostatok spôsobený úmyselne alebo nie. Na základe vyššie uvedeného, vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu ako orgánu dozoru povinnosť, nie možnosť, uložiť tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona, postih, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, je **AUTONA, s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 6 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím, len na základe odborného posúdenia.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Právo zo zodpovednosti za vady výrobku patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto je nanajvýš žiadúce, aby bol pri vybavovaní reklamácií dodržaný zákonom stanovený postup. Tento umožňuje predávajúcemu zamietnuť reklamáciu, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, len na základe odborného posúdenia. Zákonodarca z hľadiska objektívnosti a relevancie odborného posúdenia explicitne vymienil nielen osoby, oprávnené vypracovať odborné posúdenie reklamovaného výrobku, ale aj náležitosti odborného posúdenia, ktoré musí odborné posúdenie obsahovať, aby bolo možné naň prihliadať. Nevypracovaním odborného posúdenia nemožno považovať úmysel zákonodarcu o zamietnutí reklamácie na základe odborného posúdenia, za naplnený.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením oprávnenia predávajúcemu zamietnuť reklamáciu (uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy) len na základe odborného posúdenia, vypracovaného v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa, garantoval spotrebiteľovi právo na informácie a právo na ochranu jeho ekonomických záujmov zabezpečením odôvodneného zamietnutia predmetnej reklamácie. Zistený nedostatok preto nemožno považovať za nezávažné porušenie zákona, berúc do úvahy mieru, v akej je daný skutok spôsobilý ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorého zamietol reklamáciu (uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy) v rozpore so zákonom, t. j. bez odborného posúdenia.

Následkom porušenia danej povinnosti bolo zhoršenie postavenia spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-400/2023, ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy zásahom do jeho práv znížením mu rozsahu práv priznaných mu zákonom, a to vybavením reklamácie spôsobom zamietnutia bez odborného posúdenia.

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

Účastník konania pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa nekonal s odbornou starostlivosťou, keď reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku, nevybavil zamietnutím na základe odborného posúdenia.

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, a nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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 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 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.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých podkladov rozhodnutia, s prihliadnutím na všetky vyjadrenia účastníka konania, s dôrazom na relevanciu ochrany reklamujúceho spotrebiteľa, ktorý mohol byť nedodržaním postupu pri vybavovaní reklamácie poškodený, považuje správny orgán stanovenú sankciu za primeranú, plniacu preventívnu i represívnu funkciu. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej 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** podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2, § 4 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, § 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: **ByPo spol. s r.o., sídlo: A. Bernoláka 6, 034 50 Ružomberok**
dátum a miesto vykonania kontroly: kontrola začala dňa 23.8.2023 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (spísaním výzvy na doručenie dokladov a podanie vysvetlenia zo dňa 23.8.2023, doručenej účastníkovi konania dňa 9.9.2023, na ktorú účastník konania nereagoval), pokračovala dňa 11.9.2023 na správnom orgáne (spísaním opätovnej výzvy na doručenie dokladov a podanie vysvetlenia zo dňa 11.9.2023, doručenej účastníkovi konania dňa 21.9.2023, s dorúčením dokladov a vysvetlenia od účastníka konania dňa 3.10.2023) a bola ukončená dňa 2.4.2024 na správnom orgáne (spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 2.4.2024*, doručeného účastníkovi konania dňa 15.4.2024)
IČO: 31 579 175

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

- po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamácie vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim

- viesť evidenciu o reklamáciách aj s údajom o spôsobe vybavenia reklamácie a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie,

keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-507/2023, ako aj na dodržiavanie povinností predávajúceho, poskytovateľa služieb vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, vykonanou s predávajúcim-poskytovateľom služieb-správcom-účastníkom konania: ByPo spol. s r.o., sídlo: A. Bernoláka 6, 034 50 Ružomberok (s ktorým majú vlastníci bytov a nebytových priestorov v bytovom dome súpisné číslo 6057, Malé Tatry 17, 034 01 Ružomberok uzatvorenú zmluvu o výkone správy zo dňa 6.2.2014), so začiatkom dňa 23.8.2023 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (spísaním výzvy na doručenie dokladov a podanie vysvetlenia zo dňa 23.8.2023, doručenej účastníkovi konania dňa 9.9.2023, na ktorú účastník konania nereagoval), pokračovaním dňa 11.9.2023 na správnom orgáne (spísaním opätovnej výzvy na doručenie dokladov a podanie vysvetlenia zo dňa 11.9.2023, doručenej účastníkovi konania dňa 21.9.2023, s doručením dokladov a vysvetlenia od účastníka konania dňa 3.10.2023) a s ukončením dňa 2.4.2024 na správnom orgáne (spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 2.4.2024, doručeného účastníkovi konania dňa 15.4.2024), zistené, že spotrebiteľ (po doručení mu *Vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu za obdobie 1.1.2022 – 31.12.2022*, daného na poštovú prepravu predávajúcim- poskytovateľom služieb-správcom dňa 31.5.2023) si dňa 1.6.2023 osobne u predávajúceho-poskytovateľa služieb-správcu uplatnil reklamáciu (na vadu *nesprávnosti ročného vyúčtovania nákladov za rok 2022*; s opatrením danej reklamácie pečiatkou účastníka konania dňa 1.6.2023), ktorú predávajúci- poskytovateľ služieb nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď na ňu reagoval písomnosťou zo dňa 29.6.2023 s označením *Reklamácia ročného vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu-predĺženie lehoty* (danej na poštovú prepravu dňa 30.6.2023) a následne písomnosťou zo dňa 16.8.2023 s označením *Ročné vyúčtovanie –odpoveď* (danej na poštovú prepravu dňa 16.8.2023), ktorou dotknutú reklamáciu zamietol; zároveň bolo zistené, že evidencia o reklamáciách neobsahovala údaj o spôsobe vybavenia reklamácie, keď namiesto spôsobu vybavenia posudzovanej reklamácie podľa § 2 písm. m/ zákona o ochrane spotrebiteľa, v nej bolo uvedené „list.“

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **400,-€, slovom štyristo eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00170524.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 7.8.2023 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-507/2023, zameraný na prešetrenie postupu vybavenia reklamácie u predávajúceho-poskytovateľa služieb-správca-účastníka konania: *ByPo spol. s r.o.* (s ktorým majú vlastníci bytov a nebytových priestorov

v bytovom dome *súpisné číslo 6057, Malé Tatry 17, 034 01 Ružomberok* uzatvorenú zmluvu o výkone správy zo dňa 6.2.2014). Za účelom prešetrenia daného podnetu, začali dňa 23.8.2023 inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie vykonávať na správnom orgáne kontrolu, spísaním výzvy na doručenie dokladov a podanie vysvetlenia zo dňa 23.8.2023 (doručenej do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 9.9.2023 márnym uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia), na ktorú účastník konania žiadnym spôsobom nereagoval. Predmetná kontrola pokračovala dňa 11.9.2023 spísaním *opätovnej výzvy na doručenie dokladov a podanie vysvetlenia* (doručenej do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 21.9.2023 na základe elektronickej doručenky) s doručením dokladov a vyjadrenia od účastníka konania dňa 3.10.2023 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk. Daná kontrola bola ukončená dňa 2.4.2024 spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 2.4.2024* (s jeho doručením do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 15.4.2024 na základe elektronickej doručenky) so zistenými nedostatkami, za ktoré v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho (poskytovateľa služieb):

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

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

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

V zmysle § 2 písm. 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 prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa § 18 ods. 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 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-507/2023, ako aj na dodržiavanie povinností predávajúceho vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, vykonanou s predávajúcim-poskytovateľom služieb-správcom-účastníkom konania: ByPo spol. s r.o., sídlo: A. Bernoláka 6, 034 50 Ružomberok (s ktorým majú vlastníci bytov a nebytových priestorov v bytovom dome súpisné číslo 6057, Malé Tatry 17, 034 01 Ružomberok uzatvorenú zmluvu o výkone správy zo dňa 6.2.2014), so začiatkom dňa 23.8.2023 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (spísaním výzvy na doručenie dokladov a podanie vysvetlenia zo dňa 23.8.2023, doručenej účastníkovi konania dňa 9.9.2023, na ktorú účastník konania nereagoval), pokračovaním dňa 11.9.2023 na správnom orgáne (spísaním opätovnej výzvy na doručenie dokladov a podanie vysvetlenia zo dňa 11.9.2023, doručenej účastníkovi konania dňa 21.9.2023, s dorúčením dokladov a vysvetlenia od účastníka konania dňa 3.10.2023) a s ukončením dňa 2.4.2024 na správnom orgáne (spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 2.4.2024, dorúčeného účastníkovi konania dňa 15.4.2024), zistené, že spotrebiteľ (po doručení mu *Vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu za obdobie 1.1.2022 – 31.12.2022*, daného na poštovú prepravu predávajúcim-poskytovateľom služieb-správcom dňa 31.5.2023) si dňa 1.6.2023 osobne u predávajúceho-poskytovateľa služieb-správcu uplatnil reklamáciu (na vadu *nesprávnosti ročného vyúčtovania nákladov za rok 2022*; s opatrením danej reklamácie pečiatkou účastníka konania dňa 1.6.2023), ktorú predávajúci- poskytovateľ služieb nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď na ňu reagoval písomnosťou zo dňa 29.6.2023 s označením *Reklamácia ročného vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu-predĺženie lehoty* (danej na poštovú prepravu dňa 30.6.2023) a následne písomnosťou zo dňa 16.8.2023 s označením *Ročné vyúčtovanie*

–odpoved’ (danej na poštovú prepravu dňa 16.8.2023), ktorou dotknutú reklamáciu zamietol. Zároveň bolo kontrolou zistené, že evidencia o reklamáciách neobsahovala údaj o spôsobe vybavenia reklamácie, keď namiesto spôsobu vybavenia posudzovanej reklamácie podľa § 2 písm. m/ zákona o ochrane spotrebiteľa, v nej bolo uvedené „list.“

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 22.5.2024 (s doručením dňa 5.6.2024, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, na základe elektronickej doručenky) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

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

Správny orgán pre úplnosť uvádza, že zákonnú lehotu 30 dní na vybavenie reklamácie nie je možné predĺžiť.

Ustanovenia § 18 ods. 4 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. Nakoľko účastník konania žiadnym spôsobom nespochybnil správnym orgánom nepochybne zistený skutkový stav veci, vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnemu orgánu ako orgánu dozoru povinnosť, nie možnosť, uložiť tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona, postih, nemohol správny orgán prijať iný záver než ten, ktorý je uvedený vo výroku tohto rozhodnutia, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa. Pri stanovení výšky sankcie boli zohľadnené všetky zákonné kritériá.

Ako predávajúci, poskytovateľ služieb podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **je ByPo spol. s r.o.** v zmysle ustanovení § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim) a predložiť na požiadanie orgánu dozoru na nazretie evidenciu o reklamáciách aj s údajom o spôsobe vybavenia reklamácie.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinností predávajúceho, poskytovateľa služieb vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie 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 na nové plnenie. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený. Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a 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. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania zahŕňajúci vyššie uvedené skutočnosti, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

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

Právo zo zodpovednosti za vady patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto bolo nanajvýš žiadúce, aby bola uplatnená reklamácia vybavovaná 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-507/2023, nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho, poskytovateľa služieb pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní a predložil orgánu dozoru na nazretie neúplnú evidenciu o reklamáciách.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a právo na informácie. Preukázaním vyššie 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, 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 určení výšky postihu bolo zároveň zobrahané do úvahy nevyjadrenie sa účastníka konania k zisteným nedostatkom.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých podkladov rozhodnutia, s prihliadnutím na všetky okolnosti riešenej záležitosti, s dôrazom na relevanciu ochrany spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-507/2023, ktorý bol konaním účastníka konania pri vybavovaní reklamácie preukázateľne ohrozený, považuje správny orgán stanovenú sankciu za primeranú, plniacu preventívnu i represívnu funkciu. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej 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 podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2, § 4 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, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zákona 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (**d'alej len Správny poriadok**)

r o z h o d o l takto:

účastníkovi konania: **EDIS s.r.o., sídlo: Horný Val 8/17, 010 01 Žilina**

dátum a miesto vykonania kontroly: dňa 13.2.2024 v prevádzkarni=vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania

IČO: 36 408 751

- pre porušenie povinností predávajúceho v zmysle § 18 ods. 6 (v nadväznosti na § 18a ods. 1 písm. c/) zákona o ochrane spotrebiteľa

• vybaviť reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím, len na základe odborného posúdenia, ktoré musí obsahovať aj popis stavu výrobku, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-1/2024, a vykonanou s predávajúcim-účastníkom konania: EDIS s.r.o., sídlo: Horný Val 8/17, 010 01 Žilina, dňa 13.2.2024 v prevádzkarni=vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania, zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku (televízora TV TCL P635 Smart LED TV 58“ UHD 4K (58P635) á 376,-€/ks v počte 1ks; zakúpeného v hore definovanej prevádzkarni predávajúceho dňa 13.12.2023 s vydaním dokladu o kúpe výrobku č. 135 zo dňa 13.12.2023) uplatnenú dňa 14.12.2023 osobne vo vyššie uvedenej prevádzkarni (na vadu: „Puknutá obrazovka. Výplň a ani krabica nie je poškodená.“, s odovzdaním reklamovaného výrobku predávajúcemu v tento deň, s vydaním spotrebiteľovi *potvrdenia o uplatnení reklamácie zo dňa 14.12.2023* a so zaevidovaním danej reklamácie pod poradovým číslom 230046), teda do 12 mesiacov od kúpy, vybavil dňa 22.12.2023 zamietnutím (daním na poštovú prepravu dokladu o vybavení reklamácie s označením reklamačný list č. 230046 zo dňa 22.12.2023 aj v znení: „Reklamácia zamietnutá autorizovaným servisom z dôvodu mechanického poškodenia. Pre overenie reklamácie môžete kontaktovať autorizovaný servis TCL EUROPA SAS na telefónnom číslealebo mailomPriložený protokol zo servisného strediska.“), avšak bez odborného posúdenia, nakoľko odborné posúdenie spoločnosti TCL EUROPE SAS, 15 rue Rouget de Lisle, 92130 Issy Les Moulineaux, Francúzsko s označením Waranty refusal zo dňa 21.12.2023 (ako osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv) neobsahovalo popis stavu výrobku, a preto sa naň v zmysle § 18a vyššie uvedeného zákona, neprihliada

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **300,-€, slovom tristo eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00180524.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 2.1.2024 bol na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj doručený podnet spotrebiteľa, zaevidovaný pod číslom P-1/2024. Za účelom prešetrenia vyššie uvedeného podnetu spotrebiteľa vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie dňa 13.2.2024 kontrolu v prevádzkarni=sídle účastníka konania: *EDIS s.r.o., sídlo: Horný Val 8/17, 010 01 Žilina* so spísaným inšpekčným záznamom zo dna 13.2.2024 (s jeho doručením do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 2.3.2024 márnym uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia, nakoľko osoba prítomná pri kontrole odmietla daný záznam podpísať z dôvodu nedisponovania oprávnením na daný úkon) so zadokumentovaním nedostatku, za ktorý zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho:

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

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

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

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

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

V zmysle § 2 písm. n/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

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

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

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

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

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

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

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 povinnosti v zmysle § 18 ods. 6 (v nadväznosti na § 18a ods. 1 písm. c/) zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-1/2024, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: **EDIS s.r.o., sídlo: Horný Val 8/17, 010 01 Žilina**, dňa 13.2.2024 v prevádzkarni=vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania, zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku (televízora TV TCL P635 Smart LED TV 58“ UHD 4K (58P635) á 376,-€/ks v počte 1ks; zakúpeného v hore definovanej prevádzkarni predávajúceho dňa 13.12.2023 s vydaním dokladu o kúpe výrobku č. 135 zo dňa 13.12.2023) uplatnenú dňa 14.12.2023 osobne vo vyššie uvedenej prevádzkarni (na vadu: „Puknutá obrazovka. Výplň a ani krabica nie je poškodená.“, s odovzdaním reklamovaného výrobku predávajúcemu v tento deň, s vydaním spotrebiteľovi potvrdenia o uplatnení reklamácie zo dňa 14.12.2023 a so zaevidovaním danej reklamácie pod poradovým číslom 230046), teda do 12 mesiacov od kúpy, vybavil dňa 22.12.2023 zamietnutím (daním na poštovú prepravu dokladu o vybavení reklamácie s označením reklamačný list č. 230046 zo dňa 22.12.2023 aj v znení: „Reklamácia zamietnutá autorizovaným servisom z dôvodu mechanického poškodenia. Pre overenie reklamácie môžete kontaktovať autorizovaný servis TCL EUROPA SAS na telefónnom číslealebo mailomPriložený protokol zo servisného strediska.“), avšak bez odborného posúdenia, nakoľko odborné posúdenie spoločnosti TCL EUROPE SAS, 15 rue Rouget de Lisle, 92130 Issy Les Moulineaux, Francúzsko s označením Warranty refusal zo dňa 21.12.2023 (ako osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv) neobsahovalo popis stavu výrobku, a preto sa naň v zmysle § 18a vyššie uvedeného zákona, neprihliada. Spotrebiteľ si reklamovaný výrobok prevzal dňa 12.2.2024, čo je preukázané jeho podpisom na doklade o vybavení reklamácie.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa- **EDIS s.r.o..** Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 24.5.2024 (s doručením prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 31.5.2024 na základe elektronickej doručky), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení zo dňa 7.3.2024, doručenom správne orgánu prostredníctvom e-mailu o 6:56hod., účastník konania uviedol, že si je vedomý nedodania riadneho odborného posúdenia zo strany tretieho subjektu a tým pádom poškodenia práv spotrebiteľa, servis uznal chybu a do budúcnosti zmenil svoje postupy. V prílohe daného vyjadrenia sa nachádzal dokument označený ako *Prošetření podnětu P-1/2024*, vyhotovený spoločnosťou *TCL Netherlands B.V., o.z.*, v ktorom servis konštatoval vykonanie nápravy bez zbytočného odkladu, aby každé zamietnutie reklamácie obsahovalo všetky stanovené náležitosti.

Vo vyjadrení zo dňa 7.3.2024, doručenom správnu orgánu prostredníctvom e-mailu o 11:11hod., účastník konania uviedol, že v prílohe zasiela servisný protokol s uvedením mechanického poškodenia výrobku, ktorý spotrebiteľ nerozporuje. V prílohe daného vyjadrenia sa nachádzala fotografia bližšie nešpecifikovaného výrobku, vyhotovená dňa 6.3.20224, a *servisný list č. W9104025 s dátumom príjmu do opravy: 5.3.2024*, vystavený spoločnosťou *WEST SERVICE s.r.o. (bez podpisu spotrebiteľa)*.

Vo vyjadrení zo dňa 31.5.2024, doručenom správnu orgánu prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, účastník konania uviedol, že dňa 7.3.2024 zaslal správnu orgánu *opravené odborné posúdenie s fotodokumentáciou výrobku*, keď sa priamo ku spotrebiteľovi dostavil technik autorizovaného servisu, vec zdokumentoval, vytvoril nové odborné posúdenie, ktoré spotrebiteľ podpísal, a toto bolo účastníkom konania zaslané aj správnu orgánu. V prílohe daného vyjadrenia sa opätovne nachádzala fotografia bližšie nešpecifikovaného výrobku, vyhotovená dňa 6.3.20224, a *servisný list č. W9104025 s dátumom príjmu do opravy: 5.3.2024*, vystavený spoločnosťou *WEST SERVICE s.r.o. (bez podpisu spotrebiteľa)*.

Dňa 3.6.2024 bolo správnu orgánu, prostredníctvom e-mailu, doručené vyjadrenie zástupcu spoločnosti *TCL Netherlands B.V., o.z.*, ktorý nie je účastníkom konania. V danom vyjadrení bolo konštatované, že bolo u spotrebiteľa vykonané opätovné posúdenie záležitosti, spotrebiteľ nerozporoval zamietnutie reklamácie z dôvodu mechanického poškodenia a spoločnosť *TCL* zaviedla postupy, zabráňujúce zamietnutiu reklamácie v prípadoch, keď nie je k dispozícii fotografia výrobku. V prílohe vyjadrenia osoby, ktorá nie je účastníkom konania, sa opätovne nachádzala fotografia bližšie nešpecifikovaného výrobku, vyhotovená dňa 6.3.20224, *servisný list č. W9104025 s dátumom príjmu do opravy: 5.3.2024*, vystavený spoločnosťou *WEST SERVICE s.r.o. (bez podpisu spotrebiteľa)* a *Prošetření podnětu P-1/2024*, vyhotovené spoločnosťou *TCL Netherlands B.V., o.z.* (doručené správnu orgánu dňa 7.3.2024)

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa, vrátane odôvodneného zamietnutia reklamácie (uplatnenej do 1 roka od kúpy) len na základe odborného posúdenia, obsahujúceho všetky zákonné náležitosti, ustálil v názore, že vyjadrenia účastníka konania nespochybnil zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, t. j. nepripúšťajúci ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. Objektívnu zodpovednosť za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, teda za zamietnutie reklamácie bez odborného posúdenia (pretože na odborné posúdenie, neobsahujúce popis stavu výrobku, sa neprihliada), a teda v konečnom dôsledku aj za neúplnosť daného odborného posúdenia, nesie predávajúci – účastník konania. Je v jeho réžii ako si, v spolupráci s osobou oprávnenou vyhotovovať odborné posúdenie (teda so znalcom, autorizovanou, notifikovanou, akreditovanou osobou, alebo osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv) zabezpečiť, aby dané posúdenie obsahovalo všetky náležitosti podľa § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán pri reklamácií televízora *TV TCL P635 Smart LED TV 58“ UHD 4K (58P635)*, uplatnenej dňa 14.12.2023, posudzoval dokument s označením *Waranty refusal zo dňa 21.12.2023*, vydaný spoločnosťou *TCL EUROPE SAS, 15 rue Rouget de Lisle, 92130 Issy Les Moulineaux, Francúzsko*, ako osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv, a posúdením daného dokumentu zistil absenciu popisu stavu výrobku, čo malo za následok, že sa na dané odborné posúdenie, v zmysle zákona, neprihliada. Účastník konania sa po kontrolou zistenom nedostatku, následne zaslanými dokladmi, snažil vykonať nápravu (akýmsi znovuposúdením výrobku u spotrebiteľa v marci 2024, spoločnosťou *WEST SERVICE s.r.o.*, u ktorej nebolo preukázané, že je osobou oprávnenou vykonávať odborné posúdenie v zmysle § 2 písm. n/ zákona o ochrane spotrebiteľa), no predmetné ho nevyvíňuje

z nepochybné zisteného skutkového stavu veci, nakoľko 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. Skutočnosť rozporovania alebo nerozporovania zo strany spotrebiteľa zamietnutia reklamácie z dôvodu mechanického poškodenia, je v nadväznosti na správnom orgáne kontrolovaný dokladový postup reklamačného konania, irelevantná. Správny orgán si však dovoľí dodať, že spotrebiteľ so zamietnutím reklamácie nesúhlasil, keďže sa obrátil na orgán dozoru s podnetom na prešetrenie daného reklamačného konania. Prijatie zo strany servisu, ktorý nie je účastníkom konania, opatrení na zabránenie porušovania zákona, hodnotí správny orgán pozitívne, ale opätovne dáva do pozornosti, že objektívnu zodpovednosť za zistený nedostatok, v zmysle legislatívy, nesie účastník konania. Hoci v zákone o ochrane spotrebiteľa nie je detailne špecifikované, čo má byť obsahom popisu stavu výrobku v rámci odborného posúdenia, z gramatického i logického výkladu právnej normy je zrejmé, že obsahom má byť definovanie, v akom stave sa výrobok, v čase jeho posudzovania, nachádzal, a to detailne do tej miery, aby bolo možné uspokojivo (berúc do úvahy všetky ostatné zákonné náležitosti odborného posúdenia, t. j. identifikáciu osoby, ktorá vykonávala odborné posúdenie, presnú identifikáciu posudzovaného výrobku, výsledok posúdenia a dátum vyhotovenia odborného posúdenia) dospieť k záveru, že odborné posúdenie dostatočne a presvedčivo odôvodňuje zamietnutie reklamácie. Bez konkretizácie popisu stavu výrobku je odborné posúdenie neúplné, nemožno naň prihliadať a ako také nie je relevantným podkladom na odôvodnené zamietnutie reklamácie. Správny orgán má za to, že v danom prípade bolo preukázané vybavenie reklamácie spotrebiteľa (uplatnenej do 1 roka od kúpy) bez odborného posúdenia reklamovaného výrobku. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností a zákazov, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či bol zistený nedostatok spôsobený úmyselne alebo nie. Na základe vyššie uvedeného, vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu ako orgánu dozoru povinnosť, nie možnosť, uložiť tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona, postih, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu-spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **je EDIS s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 6 (v nadväznosti na § 18a ods. 1 písm. c/) vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím, len na základe odborného posúdenia (ktoré musí obsahovať aj popis stavu výrobku).

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

Tým bol porušený § 18 ods. 6 (v nadväznosti na § 18a ods. 1 písm. c/) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Právo zo zodpovednosti za vady výrobku patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto je nanajvýš žiadúce, aby bol pri vybavovaní reklamácií dodržaný zákonom stanovený postup. Tento umožňuje predávajúcemu zamietnuť reklamáciu, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, len na základe odborného posúdenia. Zákonodarca z hľadiska objektívnosti a relevancie odborného posúdenia explicitne vymienil (nielen osoby, oprávnené vypracovať odborné posúdenie reklamovaného výrobku) aj náležitosti odborného posúdenia, ktoré všetky musí odborné posúdenie obsahovať, aby bolo možné naň prihliadať. Vypracovaním odborného posúdenia bez všetkých zákonom stanovených náležitostí nemožno považovať úmysel zákonodarcu o zamietnutí reklamácie na základe odborného posúdenia, za naplnený. Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením oprávnenia predávajúcemu zamietnuť reklamáciu (uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy) len na základe odborného posúdenia, vypracovaného v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa, garantoval spotrebiteľovi právo na informácie a právo na ochranu jeho ekonomických záujmov zabezpečením odôvodneného zamietnutia predmetnej reklamácie. Zistený nedostatok preto nemožno považovať za nezávažné porušenie zákona, berúc do úvahy mieru, v akej je daný skutok spôsobilý ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva. Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorého zamietol reklamáciu (uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy) v rozpore so zákonom, t. j. bez odborného posúdenia (nakoľko toto neobsahovalo všetky určené náležitosti). Následkom porušenia danej povinnosti bolo zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy zásahom do jeho práv znížením mu rozsahu práv priznaných mu zákonom, a to vybavením reklamácie spôsobom zamietnutia bez odborného posúdenia, z ktorého nebolo zrejmé, aký bol popis stavu reklamovaného výrobku. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Účastník konania pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa nekonal s odbornou starostlivosťou, keď reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku, nevybavil zamietnutím na základe odborného posúdenia.

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

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

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie 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.

P/0018/05/2024

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.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých podkladov rozhodnutia, s prihliadnutím na všetky vyjadrenia účastníka konania i okolnosti riešenej záležitosti, s dôrazom na relevanciu ochrany reklamujúceho spotrebiteľa, ktorý mohol byť nedodržaním postupu pri vybavovaní reklamácie poškodený, považuje správny orgán stanovenú sankciu za primeranú, plniacu preventívnu i represívnu funkciu. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej 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.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,
Predmestská 71, PO box 89, 011 79 Žilina

Číslo: P/0025/05/2024

Dňa: 15.07.2024



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 Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o správnom konaní“)

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

účastník konania: **HECHT SK, spol. s r.o.**

sídlo: **Letisková ulica II.1925/20 971 01 Prievidza**

miesto výkonu kontroly: na adrese prevádzkarne Bystrická cesta 182/49, Ružomberok a s následným došetrením a zaslaním inšpekčného záznamu na diaľku (doručované prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, do elektronickej schránky účastníka konania)

dátum kontroly: **26.03.2024 a 06.05.2024**

IČO: **35 874 422**

pre porušenie zákazu nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého konania v zmysle § 8 ods. 1 písm. b/ v nadväznosti na 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolami vykonanými v dňoch 26.03.2024 a 06.05.2024 za účelom

prešetrenia **spotrebiteľského podnetu** zaevidovaného pod poradovým číslom **P - 542/2023** zistené, že na základe zmluvy o oprave vecí uzatvorenej medzi účastníkom konania ako zhotoviteľom a spotrebiteľom ako objednávateľom, ktorej predmetom bola oprava výrobku - *mot. kosačka s pojazdom, typ.: HECHT553BSA*, na základe písomného potvrdenia o prevzatí objednávky (servisný protokol č. 23SRK00308) zo dňa 08.08.2023) s dohodnutou cenou opravy vo výške do 50 € a s dohodnutým predbežným termínom vykonania opravy: „vybaviť do 11.09.2023“, keď po kontaktovaní účastníka konania spotrebiteľom, nakoľko ešte v mesiaci január 2024 nemal opravený výrobok, podľa obsahu emailovej komunikácie zo dňa 23.01.2024 účastník konania nevedel určiť, kedy bude predmetný výrobok spotrebiteľovi dodaný, došlo zo strany účastníka konania k nerespektovaniu zákazu nekalej obchodnej praktiky, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože bol uvedený do omylu alebo mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je dátum dodávky, nakoľko nedodal spotrebiteľovi na základe uzatvorenej zmluvy o oprave vecí výrobok s dohodnutým termínom vykonania opravy, pričom podľa následného zaslaného vyjadrenia bol spotrebiteľ informovaný, že jeho kosačka bola opravená až dňa 06.05.2024.

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **500,- €**, slovom päťsto eur, ktorú je účastník konania povinný 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-00250524.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.03.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj (ďalej len správny orgán) kontrolu na adrese prevádzkarne spoločnosti - Bystrická cesta 182/49, Ružomberok s následným došetrením a zaslaním inšpekčného záznamu na diaľku zo dňa 06.05.2024, ktorý bol doručený účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 06.05.2024, a to za účelom prešetrenia **spotrebiteľského podnetu** zaevidovaného pod poradovým číslom **P - 164/2024**.

Pri výkone kontroly na diaľku boli zistené nasledovné nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania – HECHT SK, spol.s.r.o.

Na základe predložených dokladov a dokladov predložených spotrebiteľom bolo zistené, že účastník konania ako zhotoviteľ diela uzatvoril so spotrebiteľom ako objednávateľom dňa 07.08.2023 zmluvu o oprave vecí, ktorej predmetom bola oprava výrobku – *mot. kosačka s pojazdom, typ.: HECHT553BSA*. Účastník konania vydal písomné potvrdenie o prevzatí objednávky – Servisný protokol č. 23SRK00308 zo dňa 07.08.2023 s dohodnutou cenou opravy do 50 € a s dohodnutým predbežným termínom vykonania opravy: „vybaviť do 11.09.2023“.

Spotrebiteľ sa následne podľa obsahu emailovej komunikácie pokúšal kontaktovať účastníka konania, nakoľko ešte v mesiaci január nemal dodaný opravený výrobok, pričom účastník konania

v rámci emailu zo dňa 23.01.2024 uviedol, správny orgán cituje: „...oddelenie náhradných dielov zisťovalo dostupnosť vašich náhradných dielov v CZ a dobrá správa je, že dva náhradné diely už máme, čaká sa ešte na jeden avšak podstatný diel pre úspešnú opravu a funkčnosť Vášho stroja. Zlá správa je, že tento diel je bohužiaľ dlhodobo nedostupný jedná sa o ventilátor - u nás vedený pod kódom 25256600102. Všetky diely boli objednané ihneď na druhý deň ako ste k nám stroj priniesli. Neostáva nám nič len čakať kedy príde, ale môžem Vás ubezpečiť, že akonáhle diel príde stroj bude okamžite opravený...“

Na základe zistení v rámci kontroly je zrejmé, že účastník konania v čase kontrol nevedel určiť, kedy bude na základe uzatvorenej zmluvy o oprave veci predmetný výrobok: *mot. kosačka s pojazdom, typ.: HECHT553BSA*, spotrebiteľovi dodaný.

Podľa následne doručeného vyjadrenia účastníka konania zo dňa 07.05.2024 označeného ako „Správa o prijatí opatrení k podnetu č. P-164/2024“ bol spotrebiteľovi zo strany účastníka konania zaslaný doporučený list a zároveň bol podľa predmetného vyjadrenia informovaný SMS správou, že jeho kosačka bola dňa 06.05.2024 opravená.

Takýmto konaním, keď účastník konania nedodal spotrebiteľovi na základe uzatvorenej zmluvy o oprave veci výrobok s dohodnutým termínom vykonania opravy, došlo k nerešpektovaniu zákazu nekalej obchodnej praktiky, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože bol uvedený do omylu alebo mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je dátum dodávky, čím došlo k **porušeniu zákazu pre predávajúceho v zmysle § 8 ods. 1 písm. b/ v nadväznosti na 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4** zákona o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 3 ods. 1 zákona o správnom konaní správne orgány postupujú v konaní v súlade so zákonmi a inými právnymi predpismi. Sú povinné chrániť záujmy štátu a spoločnosti, práva a záujmy fyzických osôb a právnických osôb a dôsledne vyžadovať plnenie ich povinností.

Podľa § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúcim je 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.

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

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky 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 za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

Podľa § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj keď je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte.

Vyššie uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 8 ods. 1 písm. b) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 § 7 ods. 2 písm. a), písm. b), § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa – **HECHT SK, spol. s r.o.**

Na základe zisteného skutkového stavu bolo písomnosťou zo dňa 13.06.2024 (s doručením do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 13.06.2024), účastníkovi konania **oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.**

V zmysle § 33 ods.2 Správneho poriadku bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Dňa 14.06.2024 bolo správnomu orgánu doručené podanie označené ako *Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 13.06.2024*, v ktorom je k predmetným zisteniam uvedené, správny orgán cituje: „*k vyššie uvedenému a popísanému pochybeniu uvádzame, že nás celá vzniknutá situácia naozaj úprimne mrzí a vzniknutej situácii je nám ľúto. Aj keď sme si vedomí skutočnosti, že nás uvedené neospravedlňuje, na našu obranu a dovysvetlenie uvádzame, že my sme v servisnom liste uviedli dátum predbežného ukončenia opravy, pričom tento termín sme aj plánovali riadne dodržať – avšak z dôvodu, že nám neboli zo strany nášho zahraničného dodávateľa dodané v ním deklarovanej dobe potrebné komponenty a súčiastky na vykonanie predmetnej opravy, a teda z objektívnych príčin, ktoré neboli zavinené našim konaním, nastal skutočnosť, že oprava nebola vykonaná v nami deklarovanej dobe. So zákazníkom sme priebežne komunikovali, dňa 26.1.2024 dostal informáciu že diel príde do CZ 3-4 mesiaci. Na základe prijatých nových opatrení sme dňa 3.4.2024 zaslali list p. Bakošovi o predĺžení opravy do 30.06.2024, spolu s formulárom na odstúpenie od zmluvy pokiaľ by nesúhlasil s novým termínom opravy. S novým termínom súhlasil, nakoľko nám nezaslal odstúpenie.*

Naším cieľom ani zámerom nebolo v žiadnom prípade zavádzať spotrebiteľa, či použiť nekalú obchodnú praktiku, práve naopak, my si svojich zákazníkov vážime a vždy sa snažíme konať zákonne k ich spokojnosti. Je nám úprimne ľúto vzniknutej situácie a spravíme všetko pre to, aby sa takáto, či obdobná situácia v budúcnosti už neopakovala.“ – koniec citátu.

V závere účastník konania žiada o prihliadnutie na vyššie uvedené skutočnosti a v prípade pristúpenia k uloženiu pokuty o určenie jej výšky v minimálnom rozsahu, na jej spodnej hranici, nakoľko v súčasnej finančnej situácii môže byť veľkou záťažou a jej prípadné udelenie v neprimeranej výške môže byť pre spoločnosť likvidačné.

Správny orgán konštatuje, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Na predmetné protiprávne konanie bol správny orgán upozornený na základe konkrétneho spotrebiteľského podnetu, pričom z emailovej komunikácie 23.01.2024- 26.01.2024 vyplýva, že spotrebiteľ ostal v danom čase v úplnej neistote ohľadom dátumu zhotovenia samotnej opravy, resp. dodania samotného náhradného dielu potrebného k vykonaniu opravy a mal dôvodnú pochybnosť, či mu bude výrobok dodaný v zmysle uzatvorenej dohody. Je nepochybné, že spotrebiteľ v tomto prípade nemohol byť na základe zmluvy o oprave veci z mesiaca august 2023 ešte ani po dlhom časovom období niekoľkých mesiacov v presvedčení, či táto bude vykonaná, čo bolo jedným z dôvodov, prečo bol následne nútený obrátiť sa na orgán dozoru. Správny orgán nemôže považovať za postačujúce, že účastník konania zaslal spotrebiteľovi v mesiaci apríl 2024 list, v ktorom uvádza skutočnosti ohľadom predĺženia opravy spolu s formulárom na odstúpenie od zmluvy, pokiaľ by tento nesúhlasil s novým termínom opravy, čo nemožno považovať ako liberačný dôvod z predchádzajúceho nepochybne zisteného skutkového stavu.

Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom. Správne delikty predávajúcich sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania ako predávajúci tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľským podnetom evidovaným pod číslom P – 164/2024, predloženými dokladmi, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 26.03.2024 a 06.05.2024, vyjadrením účastníka konania zo dňa 14.06.2024 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, z rozsahu a významu zistených nedostatkov, ako i z toho faktu, že spotrebiteľ bol nútený obrátiť sa na správny orgán so žiadosťou o ochranu svojich práv a právom chránených záujmov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa účastník konania **HECHT SK, spol. s r.o.** nesmie v zmysle ustanovení § 8 ods. 1 písm. b) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 § 7 ods. 2 písm. a), písm. b), § 7 ods. 4 vyššie citovanej právnej úpravy porušiť zákaz používať nekalé obchodné praktiky, klamlivým konaním, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože akýmkoľvek spôsobom uvádza

do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k dátumu dodávky.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 8 ods. 1 písm. b) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 § 7 ods. 2 písm. a), písm. b), § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty prihlíadal správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností a spôsob a následky porušenia povinností.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v nedodržaní zákazu použitia nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého konania vo vzťahu k hlavnému znaku produktu, ktorým je dátum dodávky, ktoré bolo spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, keď pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania nedodal spotrebiteľovi na základe výrobok bol opravený až dňa 06.05.2024, teda nie tak ako bolo dohodnuté podľa písomného potvrdenia o prevzatí objednávky v zmysle uzatvorenej zmluvy o oprave veci, pričom predmetné konanie bolo spôsobilé viesť spotrebiteľa do omylu a mohlo zapríčiniť, že tento urobí o obchodnej transakcii rozhodnutie, ktoré by inak neurobil.

Správny orgán prihlíadal v zmysle vyššie uvedeného na závažnosť predmetného protiprávneho konania, keďže nedodržaním týchto povinností účastník konania reálne obmedzil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko porušením zákazu nekalých obchodných praktík zo strany účastníka konania, a to vo forme klamlivého konania stanovením termínu dodávky výrobku v zmysle zmluvy o oprave veci, ktorý nebol v skutočnosti dodržaný, mohlo preukázateľne dôjsť k zmene ekonomického správania spotrebiteľa.

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. dodaní výrobku po oprave, dodržanie stanoveného termínu.

Po zohľadnení nekalej obchodnej praktiky, vrátane miery v akej je spôsobilá ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho právo na dodanie objednaného výrobku, nemožno takéto konanie účastníka konania považovať za málo závažné.

Pri určovaní výšky postihu vzal správny orgán do úvahy aj to, že účel zvýšenej ochrany spotrebiteľa, ktorý uzatvára spotrebiteľskú zmluvu, nebol z dôvodov porušenia povinností splnený. Spotrebiteľ v dobrej viere uzatvára zmluvu s predávajúcim, od ktorého očakáva, že vzhľadom na predmet jeho podnikania koná v súlade s odbornou starostlivosťou.

Správny orgán zároveň prihlíadal k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho, bolo objektívne preukázané.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih, uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia, za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade **spoločne preskúmaný**.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa ukladá za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu **do výšky 66 400,00 €**.

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. Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť, a to až do výšky 66 400,00 €.

Pri výške uloženej sankcie správny orgán vychádzal **z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon**.

POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Toto 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/0029/05/2024

Dňa: 10.07.2024



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 (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“), § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: **Orient Decor s.r.o., Framborská 3605, 010 01 Žilina**

dátum kontroly: **05.03.2024**

miesto vykonania kontroly: **v prevádzkarni účastníka konania Bistro, Žilinský lesopark Chrást', 010 01 Žilina**

IČO: **46 489 347**

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 15 ods. 1 písm. a) a b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný uvádzať na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne obchodné meno a miestom

podnikania fyzickej osoby a meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, keď kontrolou dňa 05.03.2024 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni účastníka konania, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-A/2024, zistené, že na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne nebolo uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho a meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobkov, keď kontrolou dňa 05.03.2024 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni účastníka konania, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-A/2024, zistené, že na kontrolný nákup v hodnote 3,40 € (v ktorom bol zakúpený výrobok – 2 x kofola 0,5 l á 1,70 €/ks) nebol spotrebiteľom (Inšpektorom SOI) vydaný žiadny doklad o kúpe výrobku s uvedením zákonom stanovených náležitostí v žiadnej forme;

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **300,-€, slovom tristo eur**, ktorú je účastník konania povinný 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-00290524.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 05.03.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj u účastníka konania: Orient Decor s.r.o., Framborská 3605, 010 01 Žilina, v prevádzkarni: Bistro, Žilinský lesopark Chrast', 010 01 Žilina, kontrolu, zameranú na preverenie plnenia povinností účastníka konania ako predávajúceho v zmysle zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, zákona o ochrane spotrebiteľa, ako i prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. A/2024. Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, ktorý sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 05.03.2024, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne nebolo uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, čím zo strany účastníka konania došlo k porušeniu § 15 ods. 1 písm. a) a b) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Ďalej bolo pri výkone kontroly zistené, že na kontrolný nákup v hodnote 3,40 € (v ktorom bol zakúpený výrobok – 2 x kofola 0,5 l á 1,70 €/ks) nebol spotrebiteľom (Inšpektorom SOI) vydaný žiadny doklad o kúpe výrobku s uvedením zákonom stanovených náležitostí v žiadnej forme, čím zo strany účastníka konania došlo k porušeniu § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúcim je 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.

Podľa § 2 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa výrobkom je nová, použitá alebo upravená hnutel'ná 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 bezodplatne; výrobkom je aj hnutel'ná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutel'ne veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

Podľa § 15 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne musí byť uvedené

- a) obchodné meno a sídlo predávajúceho alebo miesto podnikania fyzickej osoby,
- b) meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne,
- c) prevádzková doba určená pre spotrebiteľa,
- d) kategória a trieda ubytovacieho zariadenia, ak ide o ubytovacie zariadenie.

Podľa § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené

- a) obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby,
- b) adresa prevádzkarne,
- c) dátum predaja,
- d) názov a množstvo výrobku alebo druh služby,
- e) cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa – Orient Decor s.r.o..

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.03.2024 osoba prítomná pri kontrole – konateľ účastníka konania uviedla, že bločik by bol dal, ale nie v takej rýchlosti a prevádzku doznačí. K uvedenej vysvetlivke sa vyjadrili Inšpektori SOI, ktorí uviedli, že po prevzatí výrobku – kofoly a po vydaní z 20,- € bankovky sa po pár sekundách preukázali služobnými preukazmi.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči účastníkovi konania v zmysle § 18 ods. 2 zákona o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0029/05/2024 zo dňa 18.06.2024 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkov konania doručené do jeho aktivovanej elektronickej schránky dňa 19.06.2024 o 08:48:08 hod..

Účastník konania využil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 o správnom konaní a v stanovenej lehote správneho orgánu dňa 27.06.2024 prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk doručil svoje vyjadrenie označené ako *Vyjadrenie k oznámeniu o začatí konania* (ďalej len ako „vyjadrenie“). Účastník konania vo svojom vyjadrení k porušeniu § 15 ods. 1 písm. a) a b) zákona o ochrane spotrebiteľa uviedol, že ešte v deň konania kontroly bola prevádzkareň riadne označená a k porušeniu § 16 ods. 1 zákona uviedol, že obsluhujúci p. Z. podal zákazníkovi objednaný tovar – 2x kofola. Následne vypýtal sumu, ktorú mal zákazník uhradiť. Ihneď po úhrade, kedy boli

peniaze ešte položené v miske určenej na preberanie peňazí, ihneď začal s nahadzovaním predaného tovaru do virtuálnej registračnej pokladnice (ďalej aj ako „VRP“). Vo veľmi krátkom čase, kedy sa pán Z. snažil vytvoriť doklad mu bol predložený preukaz kontrolóra. Pán Z. v takom krátkom čase nebol schopný doklad vydať nakoľko nahodenie do „kasy“ pri VRP trvá dlhšie a je spojené s viacerými krokmi nahadzovania. Vzhľadom k tomu, že bol predložený preukaz kontrolóra a tovar vrátený. Dodatočne doklad o kúpe alebo vydaný, keďže k nákupu nedošlo. Ďalej uviedol, že ich prevádzkareň používa pre evidenciu dokladov VRP. Tento spôsob si vyžaduje dlhší čas na nahodenie predaného tovaru. Je dôležitá aj rýchlosť internetu. Zo skúsenosti, keď vydali doklad ešte pred úhradou hotovosti im viac krát klienti povedali, že nemajú hotovosť alebo dostatok hotovosti. Keďže u nich nie je možné platiť kartou, viac krát zaevidovali tovar, ktorý následne nebol prevzatý a tak zmenili postup vydávania dokladu až po predložení hotovosti na miskú na to určenú resp. do rúk, kedy si ju položia na pult, aby po celú dobu vedeli akú sumu zákazník odovzdal a vedeli vydať. Následne vydané peniaze položia do misky na to určenej a okamžite začnú s evidovaním do VRP. Niektorí zákazníci odídu ešte pred tým ako na VRP doklad vytvorí. V daný deň pred kontrolou boli z VRP vydané pokladničné doklady. Z ich strany zjednali nápravu v rýchlosti internetu, čo im pomohlo k rýchlejšiemu vydávaniu dokladov. V ich záujme je plniť všetky zákonom stanovené povinnosti vrátane § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. V závere vyjadrenia účastník konania dodal, že doklady o kúpe tovaru v ich prevádzkarni sú vydávané pravidelne po kúpe tovaru a požiadal o ukončenie začatého správneho konania bez uloženia pokuty.

K čomu správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom.

Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom. Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10SžO/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Následné odstránenie zistených nedostatkov nezavaruje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Čo sa týka odstránenia nedostatkov, a teda že účastník konania označil prevádzkareň na vhodnom a trvale viditeľnom mieste obchodným menom a sídlom predávajúceho a menom a priezviskom osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne podľa uložených opatrení, k tomu je potrebné uviesť, že aj napriek tomu, že tento postup účastníka konania správny orgán vníma pozitívne, samotné odstránenie nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za kontrolou zistené nedostatky.

Čo sa týka nedostatku, že účastník konania na kontrolný nákup nevydal spotrebiteľom (Inšpektorom SOI) žiadny doklad o kúpe a jeho spochybňovania, k tomu je nevyhnutné uviesť, že účastník konania tento relevantne nespochybnil. Vyjadrenia účastníka konania prezentované vo vyššie popísanom vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania, správny orgán považuje za neopodstatnené, účelové, v snahe zbaviť sa zodpovednosti za zistený protiprávny stav.

Účastník konania vo svojom vyjadrení uvádza tvrdenia, ktoré si navzájom odporujú, nakoľko na jednej strane účastník konania uvádza, že *„že ihneď začal s nahadzovaním predaného tovaru do pokladnice VRP“* a na strane druhej uvádza, že *„v takomto krátkom čase nebol schopný doklad vydať, nakoľko nahodenie do „kasy“ pri VRP trvá dlhšie a je spojené s viacerými krokmi nahadzovania.“* Taktiež uvedené tvrdenia účastníka konania vo vyjadrení odporujú vysvetlivke účastníka konania, ktorú uviedol do inšpekčného záznamu zo dňa 05.03.2024, kde uviedol *„Bločik by som bol dal, len nie v takej rýchlosti“*. Z tohto vyjadrenia jednoznačne vyplýva, že účastník konania doklad o kúpe výrobku nevydal. Z reakcie inšpektorov na vyjadrenie účastníka konania pri kontrole je zrejmé, že v rámci kontrolného nákupu došlo k zaplateniu výrobku spotrebiteľmi (Inšpektormi SOI) a k odovzdaniu výrobku spolu s výdavkom inšpektorom zo strany účastníka konania. Účastník konania tak mal povinnosť najneskôr s výdavkom odovzdať spotrebiteľom (inšpektorom SOI) aj doklad o kúpe výrobku. V tomto smere považuje správny orgán za potrebné zdôrazniť, že kontrola prebehla za osobnej a aktívnej prítomnosti účastníka konania, ktorý sa v čase celého výkonu kontroly nachádzal v prevádzkarni, osobne vykonal obsluhu spotrebiteľov (Inšpektorov SOI), ktorým v rámci kontrolného nákupu odpredal výrobok – 2x kofolu 0,5 l á 1,70 €/kus a ktorý bol následne zo strany inšpektorov SOI preukázateľne informovaný o výsledku vykonanej kontroly i o uložených opatreniach. Inšpekčný záznam z vykonanej kontroly bol prítomnému účastníkovi konania preukázateľne odovzdaný a ním podpísaný, pričom v priestore vyhradenom pre jeho vyjadrenie účastník konania výslovne uviedol vyššie citovanú vysvetlivku. Akýkoľvek nesúlad skutkového stavu zadokumentovaného v inšpekčnom zázname s reálnym stavom, či výhrady proti priebehu a výsledkom kontroly, mal účastník konania možnosť namietat okamžite priamo v čase kontroly, čo využil, avšak neuviedol, že by vykonával úkony smerujúce k nahadzovaniu predaného tovaru, prípadne bol problém z rýchlosťou internetu a iné nové tvrdenia uvedené vo vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania. Účastník konania v prípade, ak mal výhrady voči skutkovému stavu, ktorý bol zadokumentovaný do inšpekčného záznamu mal taktiež možnosť využiť inštitút námietok voči opatreniam, ktoré však napriek poučeniu o možnosti ich podania nevyužil. Preto dodatočne, s odstupom času, uvádzané dôvody, špekulácie a tvrdenia, ktorými sa účastník konania snaží vykresliť stav a sled udalostí priebehu kontroly diametrálne odlišne, než je zaznamenané v inšpekčnom zázname, považuje správny orgán za účelové, uvádzané výlučne s cieľom zbaviť sa zodpovednosti za kontrolou jednoznačne preukázané porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Ďalej správny orgán dodáva, že inšpekčný záznam z vykonanej kontroly tvorí významný podklad správneho konania a následné spochybňovanie zistení v nich uvedených, ako to uvádza účastník konania, považuje správny orgán za neakceptovateľné a právne neudržateľné, nakoľko uvedeným spôsobom by sa akýkoľvek podnikateľ mohol zbaviť zodpovednosti a zodpovednosť by sa rozplynula, pričom by nebol nikto zodpovedný za porušenie zákona.

K tvrdeniam účastníka konania týkajúcim sa nevydania ani dodatočného dokladu, keďže k nákupu nedošlo, pretože inšpektor sa preukázal služobným preukazom a tovar vrátil, správny orgán uvádza, že v priebehu kontroly došlo k uzatvoreniu kúpnej zmluvy, nakoľko podľa § 588 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník z kúpnej zmluvy vznikne predávajúcemu povinnosť predmet kúpy kupujúcemu odovzdať a kupujúcemu povinnosť predmet kúpy prevziať a zaplatiť zaň predávajúcemu dohodnutú cenu. V priebehu kontroly, tak ako to vyplýva z inšpekčného záznamu zo dňa 05.03.2024, došlo zo strany účastníka konania k odovzdaniu výrobku a zo strany inšpektorov k prevzatíu výrobku a zaplateniu kúpnej ceny výrobku. Účastník konania mal tak povinnosť vydať doklad o kúpe výrobku.

K tvrdeniam účastníka konania ohľadom zavedenia jeho postupu pri vydávaní dokladov, správny orgán uvádza, že aj predmetné tvrdenia si odporujú, nakoľko na jednej strane účastník konania uvádza, že „*Keďže u nás nie je možné platiť kartou, viac krát sme zaevidovali tovar, ktorý následne nebol prevzatý sme zmenili postup vydávania dokladov až po predložení hotovosti na miskú na to určenú resp. do rúk, kedy si ju položíme na pult, aby sme po celú dobu vedeli akú sumu zákazník odovzdal a vedeli vydať. Následne vydané peniaze položíme do misky na to určenej a okamžite začíname s evidenciou do VRP*“ a na strane druhej v úvode vyjadrení účastník konania uvádza, že „*Obsluhujúci p. Z. podal zákazníkom objednaný tovar – 2x kofola. Následne vypýtal sumu, ktorú mal zákazník uhradiť. Ihneď po úhrade kedy boli peniaze ešte položené v miske určenej na preberanie peňazí. Ihneď začal s nahadzovaním predaného tovaru do pokladnice VRP.*“ Raz účastník konania tvrdí, že vydáva doklady o kúpe výrobku následne po tom čo výdavok položí do misky na to určenej a raz, že vydáva doklady o kúpe výrobku ihneď po úhrade kúpnej ceny spotrebiteľom.

Čo sa týka tvrdení účastníka konania o tom, že ich prevádzkareň používa pre evidenciu dokladov VRP a tento spôsob evidencie si vyžaduje dlhší čas na nahodenie predaného tovaru, pričom je dôležitá aj rýchlosť internetu, správny orgán uvádza, že predmetné tvrdenia sú irelevantné, nakoľko v zákone o ochrane spotrebiteľa nie je explicitne uvedená skutočnosť, že doklad o kúpe výrobku musí byť vydaný z elektronickej registračnej pokladnice alebo z pokladnice e-kasy klienta (do skupiny pokladnice e-kasy klienta patrí aj VRP). Doklad u kúpe výrobku tak môže byť vydaný aj vo forme paragónu. Právě v danom prípade, ak by mal účastník konania aj problémy s rýchlosťou internetu, tak ako to tvrdí, pričom uvedené tvrdenia žiadnym spôsobom nepreukázal, mal možnosť vydať doklad o kúpe výrobku napr. vo forme paragónu. Pre správny orgán je dôležité, to či doklad o kúpe výrobku bol vydaný (bez ohľadu na jeho formu) a či obsahoval zákonom predpísané náležitosti. Ustanovenie § 16 ods. zákona o ochrane spotrebiteľa sa zaoberá dokladom o kúpe výrobku alebo poskytnutí služby, a to najmä tým aké náležitosti má uvedený doklad obsahovať.

Správny orgán zároveň považuje tvrdenia účastníka konania uvedené vo vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania za skutočnosti majúce výlučne subjektívny charakter, na ktoré správny orgán nemôže prihliadať, nakoľko zodpovednosť účastníka konania ako už bolo uvedené vyššie je konštruovaná na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Pri posudzovaní veci teda nemožno prihliadať na subjektívnu stránku veci a účastník konania sa svojej objektívnej zodpovednosti nemôže zbaviť ani poukazovaním na skutočnosti majúce výlučne subjektívny charakter.

K žiadosti účastníka konania o ukončenie začatého konania, resp. o zastavenie správneho konania správny orgán uvádza, že nezistil dôvod na zastavenie správneho konania. Dôvody, pre ktoré je možné správne konanie zastaviť sú taxatívne uvedené v ustanovení § 30 zákona správnom konaní. V

zmysle uvedeného ustanovenia správny orgán konanie zastaví, ak a) zistí, že ten, kto podal návrh na začatie konania, nie je účastníkom konania a nejde o konanie, ktoré môže začať správny orgán, b) účastník konania vzal svoj návrh na začatie konania späť a konanie sa netýka iného účastníka konania alebo ostatní účastníci konania súhlasia so späťvzatím návrhu a nejde o konanie, ktoré môže začať správny orgán, c) účastník konania zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol bez právneho nástupcu a konanie sa týkalo len tohto účastníka konania, d) účastník konania na výzvu správneho orgánu v určenej lehote neodstránil nedostatky svojho podania a bol o možnosti zastavenia konania poučený, e) zistí, že nie je príslušným na konanie a vec nemožno postúpiť príslušnému orgánu, f) zistí, že vo veci už začal konať iný príslušný správny orgán, ak sa správne orgány nedohodli inak, g) zistí, že pred podaním návrhu vo veci začal konať súd, ak osobitný zákon neustanovuje inak, h) odpadol dôvod konania začatého na podnet správneho orgánu, i) v tej istej veci sa právoplatne rozhodlo a skutkový stav sa podstatne nezmenil, j) tak ustanoví osobitný zákon.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúcou skutočnosťou to, že bol porušený zákon, čo účastník konania žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Správny orgán dodáva, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

Kontrola SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa, keď kontrolou bolo objektívne zistené, že na kontrolný nákup v hodnote 3,40 € nebol spotrebiteľom (Inšpektorom SOI) vydaný žiadny doklad o kúpe výrobku s uvedením taxatívne stanovených náležitostí v žiadnej forme.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľským podnetom evidovaným pod číslom A/2024, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 05.03.2024, vyjadrením účastníka konania zo dňa 05.03.2024 a 27.06.2024 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, z rozsahu a významu zistených nedostatkov, ako i z toho faktu, že spotrebiteľ bol nútený obrátiť na správny orgán so žiadosťou o ochranu svojich práv a právom chránených záujmov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je účastník konania - Orient Decor s.r.o v zmysle ustanovenia § 15 ods. 1 písm. a) a b) zákona o ochrane spotrebiteľa uviesť na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne obchodné meno a sídlo predávajúceho a meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a v zmysle § 16 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku.

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

Tým bol porušený § 15 ods. 1 písm. a) b) a § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho bolo objektívne preukázané.

Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení pokuty prihliadol správny orgán na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, keď kontrolou bolo zistené porušenie § 15 ods. 1 písm. a) a b) zákona o ochrane spotrebiteľa, keď na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne nebolo v čase kontroly uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a keď kontrolou bolo zistené porušenie § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď účastník konania ku kontrolnému nákupu zo dňa 05.03.2024 nevydal doklad o kúpe výrobku v žiadnej forme.

Podľa § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa ako bolo už vyššie uvedené je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby; adresa prevádzkarne; dátum predaja; názov a množstvo výrobku alebo druh služby a cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

Ustanovenie tohto paragrafu ukladá predávajúcemu povinnosť vydania dokladu o kúpe výrobku alebo poskytnutí služby tak, aby tento obsahoval všetky predpísané náležitosti, ktoré sú nevyhnutné v nadväznosti na ochranu spotrebiteľa pri následnom uplatňovaní jeho práv, spravidla, nie však výlučne pri reklamácií, prípadne inom dôvode na dokazovanie nadobudnutia výrobku alebo služby.

Doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby je relevantným dokladom, ktorý má význam pri uplatňovaní práv spotrebiteľom, spravidla práv zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby a zároveň je dôkazom existencie záväzkového vzťahu medzi predávajúcim a spotrebiteľom. Patrí medzi dôkazy, ktoré vypovedajú o predávajúcom a o obsahu záväzkového vzťahu, a preto vydanie takého dokladu o kúpe, ktorý neobsahuje predpísané náležitosti, môže sťažiť spotrebiteľovi postup pri uplatňovaní jeho práv.

Doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby je pre spotrebiteľa nevyhnutný pre následnú kontrolu správnosti účtovania cien zakúpeného tovaru alebo poskytnutej služby a jej prípadnú reklamáciu, ale najmä pri uplatnení ďalších práv spotrebiteľom. Doklad o kúpe alebo o poskytnutí služby je základný dokument, ktorý predávajúci vyžaduje pri uplatňovaní práv od spotrebiteľa a slúži ako dôkaz, že konkrétny reklamovaný tovar alebo služba boli zakúpené u predávajúceho a kedy sa tak stalo. Uvedené má význam najmä, nie však výlučne v prípade, že si spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu.

Povinnosť predávajúceho spočívajúca vo vydaní dokladu o kúpe výrobku alebo poskytnutí služby v zmysle § 16 ods. 1 o ochrane spotrebiteľa bezprostredne nadväzuje na zabezpečenie ochrany spotrebiteľa pri následnom uplatnení jeho práva zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Uvedené zákonné ustanovenie zároveň ukladá predávajúcemu povinnosť v doklade o kúpe alebo o poskytnutí služby uviesť taxatívne určené údaje, ktoré vypovedajú o obsahu záväzkového vzťahu a zároveň zabezpečujú spotrebiteľovi dôkaznú istotu nielen pre prípad uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby, ale aj pre prípad následného súdneho sporu.

Podľa § 15 ods. 1 písm. a) a b) zákona o ochrane spotrebiteľa ako už bolo uvedené vyššie na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne musí byť uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho a meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne.

Spotrebiteľovi z tohto ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa rovnako vyplýva právo byť na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne informovaný o predávajúcom a o osobe, na ktorú sa môže v prípade potreby obrátiť. Účastník konania neoznačením prevádzkarne uvedenými zákonnými predpísanými údajmi neposkytol spotrebiteľovi základné informácie slúžiace spotrebiteľovi najmä k ochrane v prípade uplatňovania spotrebiteľských práv a taktiež k predchádzaniu nejasností ohľadom zodpovednosti za chod prevádzky. Typickým príkladom sú práva pri reklamacii väd výrobku alebo služby. Aby tieto práva spotrebiteľ mohol uplatniť potrebuje vedieť, u koho si ich môže uplatniť.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej došlo k porušeniu zákonom chránených práv spotrebiteľa.

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

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

Správny orgán vzal do úvahy aj tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam.

Vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania účastníka konania správny orgán ďalej poukazuje na skutočnosť, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“ vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci ako odborník či profesionál, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na ochranu ekonomických záujmov a právo na informácie vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

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.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s § 3 ods. 5 zákona o správnom konaní, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania plní represívnu ako aj preventívnu funkciu. Aj uloženie pokuty v spodnej hranici zákonom stanovenej sadzby je podľa názoru správneho orgánu dostatočné na zabezpečenie tak preventívneho, ako aj primeraného represívneho účinku pokuty a zohľadňuje mieru spoločenskej nebezpečnosti vytýkaného porušenia zákona.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa ukladá za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do výšky 66 400,00 €.

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.

Pri výške uloženej sankcie správny orgán vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon.

POUČENIE :

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