

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

Číslo: P/0010/05/2024

Dňa: 24.07.2024



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); § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon č. 102/2014 Z.z.) 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: **SCHIPRO SK, s.r.o.**
sídlo: **Bystrička 414, 038 04 Bystrička**
dátum kontroly: **12.12.2023, 08.02.2024, 06.03.2014 a 27.03.2024**
IČO: **36 426 989**

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods.4 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď kontrolou zo dňa 12.12.2023 zameranou na prešetrenie podnetu zaevidovaného pod č. P-569/2023 bolo zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa L.R. uplatnenú dňa 31.07.2023 na zistenú vadu: „*nejde zapnúť*“ s osobný doručením výrobku predávajúcemu dňa 31.07.2023, ktorý si dňa 28.09.2021 objednal prostredníctvom webového sídla predávajúceho www.naradieshop.sk – *drvič konárov 2500W RYOBI* v cene 198,- € (faktúra č. 102133155 zo dňa 05.10.2021) v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď reklamáciu prijal a zaevidoval v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom ZS2300410 a vydal doklad – Servisný protokol ZS2300410 zo dňa 31.07.2023 s uvedeným popisom chyby: „*nejde zapnúť*“ a spôsobom jej odstránenia: „*zákazník nesúhlasí s platenou opravou, spínač opravený v rámci záruky, drvič odoslaný zákazníkovi*“, pričom podľa predloženej evidencie o reklamáciách bola predmetná reklamácie vybavená opravou dňa 05.09.2023

keď kontrolou zo dňa 12.12.2023 zameranou na prešetrenie podnetu zaevidovaného pod č. P-590/2023 bolo zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa J.Ď. uplatnenú elektronickou formou dňa 24.07.2023 na výrobok objednaný prostredníctvom webového sídla predávajúceho www.naradieshop.sk – G21 záhradný vozík GA 120 (objednávka č. 228931; faktúra č. 102310939 zo dňa 21.07.2023 na sumu 228,- €) v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď predávajúci reklamáciu prijal a zaevidoval v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom RE2023519, vydal doklad – Protokol o prevzatí tovaru z reklamácie č. RMA2300613 zo dňa 26.07.2023, kde je ako popis vady uvedený: „*zákazník žiada nový tovar, prípadne vrátenie peňazí na účet. Prosím o vyrozumienie o ďalšom postupe. Vozík je obitý na viacerých miestach, odlupuje sa farba.*“ A následne dňa 25.09.2023 vystavil doklad – Servisný protokol ZS2300468 s popisom chyby: „*vozík bol zákazníkovi doručený obitý*“, pričom vystavil dobropis č. 102313534 zo dňa 02.11.2023 na sumu -228,- €.

keď kontrolou zo dňa 08.02.2024 zameranou na prešetrenie podnetu zaevidovaného pod č. P-594/2023 bolo zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa J.B. uplatnenú emailom zo dňa 24.08.2023 s uvedením vady: *kompresor po vykonanej oprave stále iskrí*; spôsob odstránenia: *výmena motora, krytu motora, výmena oleja, odvodnenie nádrže a skúška kompresora* na výrobok objednaný dňa 05.05.2021 prostredníctvom webového sídla predávajúceho www.naradieshop.sk – *kompresor s olejovým mazaním Stanley HY 227/10/30V* v cene 219,-€ (objednávka č. 223340; faktúra č. 102306800 zo dňa 09.05.2023 na sumu 224,-€ - výrobok 129,- € + prepravné náklady 4,20 € + dobierka 1,30 €) v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď reklamáciu prijal a zaevidoval v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom ZS2300431 a vybavil ju podľa predloženej evidencie dňa 26.09.2023 odovzdaním opraveného výrobku, pričom vystavil doklad – Servisný protokol č. ZS2300431 zo dňa 24.08.2023, kde je ako popis chyby uvedený: *kompresor po vykonanej oprave stále iskrí*; spôsob odstránenia: *výmena motora, krytu motora, výmena oleja, odvodnenie nádrže a skúška kompresora*.

keď kontrolou zo dňa 27.03.2024 zameranou na prešetrenie podnetu zaevidovaného pod č. P-81/2024 bolo zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľky uplatnenú emailom zo dňa 11.10.2023, v ktorej ako vadu uviedla vytekajúci olej a ako prílohu zaslala fotodokumentáciu reklamovaného výrobku, ktorý si objednala prostredníctvom internetového obchodu predávajúceho www.naradieshop.sk – *horizontálny štiepač dreva Scheppach HL 760 LS* à 267,90 € (objednávka č. 169610 zo dňa 18.10.2021; faktúra č. 102134808 zo dňa 21.10.2021 na sumu 294,89 €- výrobok – 267,90 €+ 26,99 € olej) v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď reklamáciu prijal a zaevidoval v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom ZS2300502 a vybavil ju dňa 06.02.2024 vrátením kúpnej ceny výrobku

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď kontrolami dňa 12.12.2023 a dňa 27.03.2024 bolo zistené, že na vyššie uvedenú reklamáciu spotrebiteľa J.Ď. uplatnenú dňa 24.07.2023 a reklamáciu spotrebiteľky uplatnenú dňa 11.10.2023 (zaevidované pod poradovými číslami P- 590/2023 a P-81/2024) v rámci ich vybavenia nebol predávajúcim vydaný písomný doklad o ich vybavení v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa ich uplatnenia.

pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., keď kontrolou dňa 06.03.2024 bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevrátil spotrebiteľovi, ktorý odstúpil od zmluvy uzatvorenej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru – objednávka zo dňa 06.10.2023 na výrobok: Einhell TE-VC 18/10 Li Solo Aku vysávač na mokré a suché vysávanie, bez aku v cene 65,- €, zakúpený spotrebiteľom na základe objednávky č. 234158 zo dňa 06.10.2023, faktúra č. 102313248 zo dňa 09.10.2023 (poplatok za platbu v hotovosti 1,30 €+ doprava 4,80 €) všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, poštovné a iných nákladov a poplatkov, a to najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, pričom spotrebiteľ zaslal dňa 17.10.2023 písomné odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku (vyplnený formulár) spolu s výrobkom prostredníctvom poštového prepravného podniku pod podacím číslom DA178342310SK, tento bol predávajúcemu doručený dňa 19.10.2023 a k dátumu spísania inšpekčného záznamu

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-00100524.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.12.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj kontrolu zameranú na prešetrovanie spotrebiteľských podnetov evidovaných pod číslom **P – 569/2023 a P – 590/2023**, na adrese prevádzkarne účastníka konania, za prítomnosti fakturantky p. A.M.. Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

1.Z obsahu predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľ L.R. si dňa 28.09.2021 prostredníctvom webového sídla predávajúceho www.naradieshop.sk objednal výrobok - *drvič konárov 2500W RYOBI* v cene 198,-€ (faktúra č. 102133155 zo dňa 05.10.2021). Výrobok bol spotrebiteľovi odoslaný dňa 05.10.2023. Následne po zistení vady si spotrebiteľ dňa 31.07.2023 uplatnil na výrobok reklamáciu, pričom ako vadu uviedol: „nejde zapnúť“ a osobne doručil výrobok predávajúcemu dňa 31.07.2023. Predávajúci reklamáciu prijal a zaevidoval v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom ZS2300410. Zároveň bol vydaný doklad – Servisný protokol ZS2300410 zo dňa 31.07.2023 s uvedeným popisom chyby: „nejde zapnúť“ a spôsobom jej odstránenia: „*zákazník nesúhlasí s platenou opravou, spínač opravený v rámci záruky, drvič odoslaný zákazníkovi.*“

Podľa predloženej evidencie o reklamáciách bola predmetná reklamácia vybavená opravou dňa 05.09.2023.

Z uvedeného vyplýva, že účastník konania nevybavil spotrebiteľskú reklamáciu uplatnenú dňa 31.07.2023 do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu: **§ 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa**

2. Ďalej bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľ J.Ď. si dňa 12.07.2023 prostredníctvom webového sídla predávajúceho www.naradieshop.sk objednal výrobok – *G21 záhradný vozík GA 120* (objednávka č. 228931; faktúra č. 102310939 zo dňa 21.07.2023 na sumu 228,- €). Následne si spotrebiteľ uplatnil na predmetný výrobok reklamáciu, a to elektronickou formou dňa 24.07.2023. Predávajúci reklamáciu prijal a zaevidoval v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom RE2023519. Podľa predloženej emailovej komunikácie bol spočiatku posudzovaný reklamovaný výrobok na základe zaslanej fotodokumentácie. Predávajúci predložil v rámci kontroly doklad – Protokol o prevzatí tovaru z reklamácie č. RMA2300613 zo dňa 26.07.2023, kde je ako popis závady uvedený: „*zákazník žiada nový tovar, prípadne vrátenie peňazí na účet. Prosím o vyznenie o ďalšom postupe. Vozík je obitý na viacerých miestach, odlupuje sa farba.*“

Následne bol emailom spotrebiteľ vyzvaný na doručenie reklamovaného výrobku s tým, že predávajúci zároveň uviedol, že reklamačné konanie začína dátumom prijatia tovaru servisným oddelením.

Z emailovej komunikácie vyplýva, že dňa 21.09.2023 bol predávajúcemu doručený reklamovaný výrobok. Dňa 25.09.2023 bol predávajúcim vystavený doklad – Servisný protokol ZS2300468 s popisom chyby: „*vozík bol zákazníkovi doručený obitý*“. Následne v rámci emailu zo dňa 25.10.2023 predávajúci oznámil spotrebiteľovi, že mu zašle peniaze za vozík, pričom žiada zaslať jeho číslo účtu.

Predávajúci vystavil dobropis č. 102313534 zo dňa 02.11.2023 na sumu -228,- €.

Z uvedeného vyplýva, že účastník konania nevybavil spotrebiteľskú reklamáciu uplatnenú dňa 24.07.2023 do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v tejto lehote nevydal písomný doklad o jej vybavení.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu: **§ 18 ods. 4 a ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa**

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 12.12.2023 osoba prítomná pro kontrole uviedla, správny orgán cituje: „*Drvič konárov 2500kW RYOBI nám bol doručený v deň uplatnenia reklamácie. Pán Rondzik kontrole si dňa 05.09.2023 prevzal predmet reklamácie spolu so servisným protokolom ZS2300410. Spoločnosť PENTA SK, s.r.o. je výrobcom reklamovaného výrobku p. Ďuricu. Inšpekčný záznam som osobne prevzala. Žiadané doklad doručíme.*“ – koniec citátu.

Dňa 08.02.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj kontrolu zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom **P –594/2023**, na adrese prevádzkarne účastníka konania, za prítomnosti fakturantky p. A.M.. Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

3. Z obsahu predložených dokladov v súvislosti s prešetrovaním podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. P- 594/2023 bolo zistené, že spotrebiteľ J.B. si dňa 05.05.2021 prostredníctvom webového sídla predávajúceho www.naradieshop.sk objednal výrobok – *kompresor s olejovým mazaním Stanley HY 227/10/30V* v cene 219,-€ (objednávka č. 223340; faktúra č. 102306800 zo dňa 09.05.2023 na sumu 224,-€ - výrobok 129,- € + prepravné náklady 4,20 € + dobierka 1,30 €).

Spotrebiteľ si následne emailom zo dňa 11.05.2023 uplatnil na výrobok reklamáciu, pričom ako vadu uviedol, že je odlomená súčiastka. Podľa predložených dokladov a evidencie o reklamáciách bola predmetná reklamácia (vrátane zaslaného výrobku) prijatá dňa 07.07.2023

Predávajúci reklamáciu prijal a zaevidoval v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom ZS2300375. Reklamácia bola vybavená dňa 29.07.2023 odovzdaním opraveného výrobku. Predávajúci vystavil doklad – Servisný protokol ZS2300375, v ktorom je jako spôsob odstránenia vady uvedené: *opravené v rámci garancie*.

Následne si na opravený výrobok spotrebiteľ uplatnil reklamáciu, pričom túto predávajúci zaevidoval v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom ZS2300431 a vydal k nej doklad - Servisný protokol č. ZS2300431 zo dňa 24.08.2023, kde je ako popis chyby uvedené: *kompresor po vykonanej oprave stále iskrí; spôsob odstránenia: výmena motora, krytu motora, výmena oleja, odvodnenie nádrže a skúška kompresora*. Podľa evidencie o reklamáciách bola predmetná reklamácia vybavená dňa 26.09.2023 odovzdaním opraveného výrobku.

Z vyššie uvedeného vyplýva, že predmetná reklamácia nebola vybavená v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu: **§ 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa**

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 02.02.2024 osoba prítomná pro kontrole uviedla, správny orgán cituje: „*Inšpekčný záznam som prevzala.*“ – koniec citátu.

Dňa 27.03.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj kontrolu zameranú na prešetrovanie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom **P –81/2024**, na adrese prevádzkarne účastníka konania, za prítomnosti fakturantky p. A.M. Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa: 27.03.2024.

4. Spotrebiteľka si prostredníctvom internetového obchodu predávajúceho www.naradieshop.sk objednala výrobok – *horizontálny štiepač dreva Scheppach HL 760 LS* à 267,90 € (objednávka č. 169610 zo dňa 18.10.2021; faktúra č. 102134808 zo dňa 21.10.2021 na sumu 294,89 €- výrobok – 267,90 €+ 26,99 € olej).

Následne si spotrebiteľka emailom zo dňa 11.10.2023 uplatnila na výrobok reklamáciu, pričom ako vadu uviedla vytekajúci olej a ako prílohu emailu zaslala fotodokumentáciu reklamovaného výrobku. Predávajúci reklamáciu prijal a zaevidoval v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom ZS2300502. Dňa 12.10.2023 predávajúci informoval spotrebiteľku o objednaní zvozu a teda vyzdvihnutí reklamovaného výrobku. Emailom zo dňa 16.11.2023 predávajúci informoval spotrebiteľku, že oprava výrobku je nerentabilná a že má nárok na vrátenie peňazí. Reklamácia bola následne vybavená dňa 06.02.2024 vrátením kúpnej ceny výrobku.

Z vyššie uvedeného vyplýva, že predmetná reklamácia nebola vybavená v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v tejto lehote nebol vydaný písomný doklad o jej vybavení.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu: **§ 18 ods. 4 a ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa**

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.03.2024 osoba prítomná pro kontrole uviedla, správny orgán cituje: „*Spotrebiteľke sme vrátili peniaze ihneď po odblokovaní účtu.*“ – koniec citátu.

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. f) zákona o ochrane spotrebiteľa výrobkom je 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 bezodplatne, výrobkom je aj hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

Podľa § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa vybavením reklamácie sa 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.

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

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

Dňa 06.03.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj kontrolu za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. P-132/2014 v prevádzkarni účastníka konania, za prítomnosti fakturantky p. A.M.. Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

4.Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci - účastník konania, nevrátil spotrebiteľovi, ktorý odstúpil od zmluvy uzatvorenej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru - objednávka zo dňa 06.10.2023 na výrobok: *Einhell TE-VC 18/10 Li- Solo Aku vysávač na mokré a suché vysávanie, bez aku* v cene 65,- €, zakúpený spotrebiteľom na základe objednávky č. 234158 zo dňa 06.10.2023, faktúra č. 102313248 zo dňa 09.10.2023 (poplatok za platbu v hotovosti 1,30 € + doprava 4,80 €) všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a to najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, keď spotrebiteľ zaslal dňa 17.10.2023 písomné odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku (vyplnený formulár) spolu s výrobkom prostredníctvom poštového prepravného podniku pod podacím číslom DA178342310SK, pričom tento bol predávajúcemu doručený dňa 19.10.2023. K dátumu spísania inšpekčného záznamu neboli zo strany predávajúceho spotrebiteľovi vrátené všetky platby po odstúpení od zmluvy uzatvorenej na diaľku. Z uvedeného vyplýva, že predávajúci nevrátil spotrebiteľovi najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu : **§ 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.**

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.03.2024 osoba prítomná pro kontrole uviedla, správny orgán cituje: „*Inšpekčný záznam som prevzala. Spotrebiteľovi bude vrátená suma 65 € za vysávač.*“ – koniec citátu.

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

Podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods.1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa:

- a) prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, ktorých predmetom je predaj tovaru
- b) uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo
- c) uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; ustanovenie § ods. 5 tým nie je dotknuté.

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 – **SCHIPRO SK, s.r.o.**

Na základe zisteného skutkového stavu bolo písomnosťou zo dňa 14.05.2024 (s doručením do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk) dňa 30.05.2024, 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.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľskými podnetmi** evidovaným pod číslami P-569/2023, P-592/2023, P-594/2023, P-81/2024 a P-132/2024, **skutkovými zisteniami** uvedenými v jednotlivých inšpekčných záznamoch, predloženými **dokladmi** 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 **spotrebiteľia boli nútení 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 **SCHIPRO SK, s.r.o.** povinný vybavovať reklamácie v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 a ods.9 zákona o ochrane spotrebiteľa a vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a to najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy podľa § 9 ods.1 zákona č. 102/2014 Z.z..

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 18 ods. 4 a ods.9 zákona o ochrane spotrebiteľa a § 9 ods.1 zákona č. 102/2014 Z.z.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním 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 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.

Správny orgán uvádza že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania, keďže správny orgán zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. posúdil ako súbeh správnych deliktov. Predávajúcemu bola uložená úhrnná pokuta za správny delikt najprísnejšie postihnuteľný, teda za delikt, za ktorý možno uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Vzhľadom na uvedené, bola v danom prípade uložená pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Aplikácia absorpčnej zásady je uplatňovaná v prospech účastníka konania, nakoľko uložením úhrnnej sankcie sa sleduje primeranosť postihu, nakoľko uplatnenie kumulačnej (sčítacej) zásady by mohlo viesť k neúmerne vysokej pokute.

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

Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal do úvahy, že predávajúci je pri vybavovaní reklamácie povinný konať s odbornou starostlivosťou a v danej súvislosti je povinný vybavovať reklamácie v rámci zákonom stanovenej lehoty do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v tejto lehote vydať spotrebiteľovi aj písomný doklad o jej vybavení. Porušením povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 18 ods.9 zákona o ochrane spotrebiteľa, nebolo spotrebiteľovi umožnené, aby mal k dispozícii doklad preukazujúci skutočnosť, akým spôsobom predávajúci reklamáciu vybavil. Doklad o vybavení reklamácie je relevantným nástrojom ochrany práv spotrebiteľa v predmetnom zmluvnom vzťahu. Nevydanie dokladu o spôsobe vybavenia reklamácie zo strany predávajúceho sťažuje spotrebiteľovi v prípade potreby preukázať čas trvania reklamačného konania potrebný pre počítanie ďalšieho trvania záručnej doby a súčasne mu sťažuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie.

Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

Dodatočné vyriešenie vo vzťahu k spotrebiteľovi vrátením kúpnej ceny výrobku, čo bolo v niektorých prípadoch prešetrovaných podnetov (P-590/2023 a P-81/2024) potvrdené, nie je možné považovať za vybavenie reklamácie, ale za právny dôsledok nastupujúci podľa ustanovenia § 18 ods. 4 cit. zákona pri prekročení zákonom stanovenej lehoty na riadne vybavenie reklamácie. Za riadne vybavenie reklamácie nie je možné považovať jej faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty. Kontrolou bolo jednoznačne a nespochybniteľne zistené porušenie platnej legislatívy tým, že pri vybavovaní reklamácií si predávajúci nesplnil všetky formálne povinnosti, tak ako mu to ukladá zákon o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán neskúma subjektívnu stránku vybavenia reklamácie, alebo to, či reklamovaný výrobok má výrobné vady alebo nie, ale zákonom stanovený formálny postup pri vybavovaní reklamácie v zmysle príslušných ustanovení cit. zákona.

Spôsob protiprávneho konania v prípade spotrebiteľského podnetu P- 132/2014, spočíva v nevrátení všetkých platieb v lehote do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, ktoré spotrebiteľovi prináležia podľa § 9 ods.1 zákona č. 102/2014.

Správny orgán prihladol v tomto prípade na skutočnosť, že pri uzatváraní zmluvy na diaľku má spotrebiteľ zákonom garantované právo v ustanovených prípadoch odstúpiť od zmluvy podľa zákona č. 102/2014 Z.z. Odstúpením spotrebiteľa od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje a v nadväznosti na to je predávajúci povinný nielen prevziať tovar späť, ale i vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy, a to v zákonom stanovenej lehote najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Nedodržaním zákonnej lehoty na vrátenie všetkých platieb, ktoré predávajúci od spotrebiteľov prijal na základe zmluvy došlo nielen k porušeniu zákonom stanovenej povinnosti, ale súčasne i k porušeniu práva spotrebiteľa garantovaného zákonom.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal do úvahy, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V tejto súvislosti správny orgán tiež uvádza, že v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa vychádza len z objektívnej zodpovednosti účastníka konania, pričom neskúma zavinenie – či už úmyselné alebo nedbanlivostné a kontroluje dodržiavanie skutkového stavu a stavu predpísaného - stanoveného v zmysle platnej legislatívy. Konaním účastníka konania bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Zároveň je potrebné v danom prípade zdôrazniť aj množstvo prípadov porušenia povinnosti, kedy v relatívne krátkom časovom období preukázateľne dochádzalo zo strany k účastníka konania k nevybaveniu riadne uplatnených spotrebiteľských reklamácií v súlade so zákonom 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.

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.

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, P.O. box 89, 011 79 Žilina

Číslo: P/0027/05/2024

Dňa: 16.07.2024



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: **Mai Nguyen Thi**

miesto podnikania: **Chočská 1523/2, 026 01 Dolný Kubín**

miesto kontroly – prevádzkareň: **Hviezdoslavovo námestie 1671/44, 026 01 Dolný Kubín**

dátum kontroly: **19.04.2024**

IČO: **37 574 302**

pre porušenie povinnosti predávajúceho

vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, keď v rámci kontroly v súvislosti s prešetrovaním spotrebiteľského podnetu zaevidovaného pod poradovým číslom P-259/2024 v prevádzkarni Sen bistro, Hviezdoslavovo námestie 1671/44, Dolný Kubín, bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci v rámci uskutočneného kontrolného nákupu nevydal inšpektorom ako spotrebiteľom doklad o kúpe výrobku, čím došlo k porušeniu § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

označiť prevádzku na vhodnom a trvale viditeľnom mieste predpísanými údajmi podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, v tomto prípade údajom o obchodnom mene a mieste podnikania fyzickej osoby, keď v čase kontroly v súvislosti s prešetrovaním spotrebiteľského podnetu zaevidovaného pod poradovým číslom P-259/2024 v prevádzkarni Sen bistro, Hviezdoslavovo námestie 1671/44, Dolný Kubín bolo zistené, že prevádzkareň nebola označená údajom o obchodnom mene a mieste podnikania fyzickej osoby, čím došlo k porušeniu § 15 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa

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-00270524.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 19.04.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj kontrolu v prevádzkarni Sen bistro, Hviezdoslavovo námestie 1671/44, Dolný Kubín za prítomnosti podnikateľky p. M.N.T. Pri výkone kontroly bol zistený nasledovný nedostatok, za ktorý zodpovedá účastník konania: **Mai Nguyen Thi**.

Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu zaevidovaného pod č. P-259/2024.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že na kontrolný nákup pozostávajúci z výrobku: 1 ks *Bonaqua jemne sytená 500 ml* à 1,- €/ks a 1 ks *obal záloha* à 0,15 € účtovaný v celkovej sume 1,65 €, nebol spotrebiteľom ako inšpektorom vydaný žiadny doklad o kúpe výrobku.

Zároveň bolo kontrolou zistené, že v rámci označenia prevádzkarne predávajúceho chýbali údaje podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, a to obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby .

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 19.04.2023 osoba prítomná pri kontrole - obsluha p. D.D.T. uviedol, správny orgán cituje: „*Zabudol som vydať doklad.*“ - koniec citátu.

Vyššie uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 16 ods.1 a § 15 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Dňa 23.04.2024 bolo správnomu orgánu emailom doručené podanie označené ako „*Sen bistro*“ – *odstránenie nedostatkov zistených kontrolou Inšpektorátom SOI so sídlom v Žiline zo dňa 19.04.2024, Podnet P-259/2024*, v rámci ktorého účastník konania zaslal v rámci príloh odstránenie zistených nedostatkov týkajúcich sa neoznačenia prevádzkarne všetkými predpísanými údajmi.

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 – **Mai Nguyen Thi**.

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. f) zákona o ochrane spotrebiteľa výrobkom je nová, použitá alebo upravená hnuiteľná vec, ktorá bola vyrobená, vytážená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne, výrobkom je aj hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej 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.

Na základe zisteného skutkového stavu bolo písomnosťou zo dňa 18.06.2024 (s doručením listinného rovnopisu do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 21.06.2024), 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 03.07.2024 bolo správne mu orgánu doručené podanie označené ako *Vyjadrenie sa k oznámeniu o začatí správneho konania P/0027/2024*, v ktorom podnikateľka uviedla nasledovné, správny orgán cituje: „*Náš zamestnanec Dang Do Tien, ktorý vykonával obsluhu a účtovanie nákupu inšpektorovi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Žiline kontrolný nákup zaevidoval do pokladne, ale doklad o kúpe už nevydal. Náš zamestnanec Dang Do Tien sa do Inšpekčného záznamu vyjadril, že: „Zabudol som vydať doklad“ Prevádzkareň síce bola označená aj otváracími hodinami, ale označená v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení, keď nebolo uvedené obchodné meno a miesto podnikania fyzickej osoby. Do inšpekčného záznamu som ako podnikateľka Mai Nguzen Thi uviedla: „Budem si dávať pozor a už sa to nebude opakovať, Prevádzku doznačíme.“ V opatreniach v zmysle § 6 písm. a) zákona č. 128/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov mi bolo nariadené ako kontrolovanej osobe vykonať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov:*

- *vydávať doklad o kúpe v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení, zodpovedá: Mai Nguyen Thi, termín: Ihneď, trvalý.*
- *zabezpečiť, aby prevádzkareň bola na vhodnom a trvalom mieste označená obchodným miestom podnikania fyzickej osoby v zmysle ustanovení zák. č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zodpovedá: Mai Nguyen Thi, termín: ihneď, trvalý.*

V inšpekčnom zázname bolo uvedené, že podľa § 7 ods.3 zák. č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov je mojou povinnosťou nedostatky odstrániť, alebo vykonať opatrenia na ich odstránení v lehote 10 dní po odstránení nedostatkov a o prijatí opatrení podať o ňom správu na inšpektorát SOI.

K odstráneniu nedostatkov som ako podnikateľka so zamestnancom Dang Do Tien vykonala pohovor v tom smere, že ak zistím ja, alebo kontrolné orgány, že kupujúcim nevydáva doklady o kúpe tovaru a výrobkov, budem nútená s ním rozviazať pracovný pomer (viď. Príloha č.4).

K odstráneniu nedostatkov označenia prevádzkarne „sen bistro“ som poslala na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline správu na e-mail: za@soi.sk dňa 23.04.2024 (viď Príloha č. 1,2,3). Za zistené nedostatky sa ospravedlňujem a čestne prehlasujem, že sa zaväzujem, že v budúcnosti sa podobné nedostatky na mojej prevádzke nebudú opakovať.

Touto cestou chcem poprosiť správny orgán Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline, aby pri konaní o uložení pokuty v zmysle § 24 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na § 24 ods. 5, 6 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení. “ – koniec citátu.

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 odchyliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného 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. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie.

Pokiaľ správny orgán zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Následné odstránenie zistených nedostatkov nezavahuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Nakoľko cieľom správneho konania nie je výlučne represia, ale prevencia, správny orgán pri ukladaní výšky pokuty berie na vedomie vyjadrenie účastníka konania a opatrenia, ktoré prijal na odstránenie zistených nedostatkov, avšak odstránenie nedostatkov, či dodatočné prijatie opatrení na ich predchádzanie nie je možné akceptovať ako liberačný dôvod na zbavenie sa zodpovednosti za kontrolou zistený protiprávny stav.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľským podnetom evidovaným pod číslom P-259/2024, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 19.04.2024, vyjadreniami účastníka doručeným správne mu orgánu 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 je účastník konania **Mai Nguyen Thi** povinný vydávať spotrebiteľom doklad o kúpe výrobku s náležitosťami v zmysle ustanovenia § 16 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa a je povinný označiť prevádzkareň všetkými požadovanými údajmi podľa § 15 ods. 1 cit. právnej úpravy.

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

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

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

Závažnosť konania spočíva najmä v tom, že podľa ustanovenia § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je 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 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 svojich práv. Doklad o kúpe výrobku je relevantným dokladom, ktorý je zároveň dôkazom existencie záväzkového vzťahu medzi predávajúcim a spotrebiteľom. V súvislosti s tým správny orgán zároveň prihliadol 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 zistený nedostatok v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Spotrebiteľ v právnom vzťahu vyplývajúcom z kúpnej zmluvy má zákonom o ochrane spotrebiteľa či Občianskym zákonníkom priznané niektoré práva, ktoré v prípade potreby v budúcnosti má právo uplatniť. Avšak aby tieto práva mohol účinne uplatniť, je nevyhnutné, aby mal vedomosť o tom, u koho si ich presne môže uplatniť, príp. kde má miesto podnikania a pod. V dôsledku neoznačenia prevádzky predpísanými, zákonom požadovanými údajmi, je spotrebiteľovi sťažené domáhať sa svojich práv, nakoľko tento je nútený si takéto informácie ďalej zisťovať.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe a označiť prevádzkareň údajmi o obchodnom mene a mieste podnikania fyzickej osoby. Nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 15 ods.1 písm. a) a § 16 ods. 1 zákona o ochrane 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.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal do úvahy, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V tejto súvislosti správny orgán tiež uvádza, že v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa vychádza len z objektívnej zodpovednosti účastníka konania, pričom neskúma zavinenie – či už úmyselné alebo nedbanlivostné a kontroluje dodržiavanie skutkového stavu a stavu predpísaného - stanoveného v zmysle platnej legislatívy.

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.

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.



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 takto:

účastníkovi konania: **XYR s.r.o., sídlo: Jána Milca 807/1, 010 01 Žilina**

dátum a miesto vykonania kontroly: dňa 22.5.2024 v prevádzkarni: *MIX MODA, Národná 14, Žilina*
IČO: 55 261 035

- pre porušenie povinností predávajúceho v zmysle § 18 ods. 5 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa

- preukázať na požiadanie orgánu dozoru kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie a kópiu dokladu o vybavení reklamácie
- viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie,

keď bolo kontrolou, zameranou na preverenie plnenia povinností predávajúceho v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, ako i na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-343/2024, vykonanou s predávajúcim-účastníkom konania: **XYR s.r.o., sídlo: Jána Milca 807/1, 010 01 Žilina** dňa 22.5.2024 v jeho prevádzkarni: **MIX MODA, Národná 14, Žilina** zistené, že **predávajúci u reklamácie výrobku** („120-dámska obuv á 21,-€, zakúpená dňa 17.7.2023 na základe dokladu o kúpe výrobku č. 0000374 zo dňa 17.7.2023):

1. **uplatnenej dňa 27.7.2023** (na vadu: „*odlepenie ľavej top.*“, s vybavením dňa 21.8.2023, čo vyplýva z predloženej evidencie o reklamáciách, podľa vyjadrenia spotrebiteľa i predávajúceho, opravou) **na požiadanie orgánu dozoru nepreukázal kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie a kópiu dokladu o vybavení dotknutej reklamácie** a zároveň **predložená evidencia o reklamáciách u danej reklamácie neobsahovala poradové číslo dokladu o uplatnení tejto reklamácie a spôsob vybavenia predmetnej reklamácie**

2. **uplatnenej dňa 31.8.2023** (na vadu: „*odlepenie podrážky ľavá, druhý krát*“, v zmysle spotrebiteľom predloženého potvrdenia o uplatnení reklamácie, s vybavením, podľa vyjadrenia spotrebiteľa, opravou, v mesiaci september (v bližšie nedefinovaný dátum), keď dňa 28.9.2023 bola uplatnená už ďalšia reklamácia) **na požiadanie orgánu dozoru nepreukázal kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie a kópiu dokladu o vybavení dotknutej reklamácie** a zároveň **predložená evidencia o reklamáciách neobsahovala údaje o dátume uplatnenia danej reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia predmetnej reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení tejto reklamácie**

3. **uplatnenej dňa 28.9.2023** (na vadu: „*znehodnotená topánka po oprave ľavá*“, v zmysle spotrebiteľom predloženého potvrdenia o uplatnení reklamácie a dokladu o vybavení reklamácie, s vybavením výmenou za nový tovar, dňa 25.10.2023) **na požiadanie orgánu dozoru nepreukázal kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie a kópiu dokladu o vybavení dotknutej reklamácie** a zároveň **predložená evidencia o reklamáciách neobsahovala údaje o dátume uplatnenia danej reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia predmetnej reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení tejto reklamácie**

4. **uplatnenej dňa 8.4.2024** (na vadu: „*odlepená podrážka na ľavej topánke*“, s vybavením dňa 9.5.2024, vrátením peňazí) **predložil evidenciu o reklamáciách, ktorá u danej reklamácie neobsahovala poradové číslo dokladu o uplatnení tejto reklamácie**

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **500,-€, slovom päťsto eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00310524.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 14.5.2024 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-343/2024, zameraný na preverenie postupu vybavenia reklamácií u predávajúceho-účastníka konania: *XYR s.r.o., sídlo: Jána Milca 807/1, 010 01 Žilina*. Dňa 22.5.2024 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu v jeho prevádzkarni: *MIX MODA, Národná 14, Žilina* so spísaným *inšpekčným záznamom zo dňa 22.5.2024* so zistenými nedostatkami, za ktoré v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho:

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

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

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

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

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

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

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

predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa § 18 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.

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. 5 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na preverenie plnenia povinností predávajúceho v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, ako i na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa P-343/2024, vykonanou s predávajúcim-účastníkom konania: **XYR s.r.o., sídlo: Jána Milca 807/1, 010 01 Žilina** dňa 22.5.2024 v jeho prevádzkarni: **MIX MODA, Národná 14, Žilina** zistené, že **predávajúci u reklamácie výrobku („120-dámska obuv á 21,-€, zakúpená dňa 17.7.2023 na základe dokladu o kúpe výrobku č. 0000374 zo dňa 17.7.2023):**

1. uplatnenej dňa 27.7.2023 (na vadu: „*odlepenie ľavej top.*“, s vybavením dňa 21.8.2023, čo vyplýva z predloženej evidencie o reklamáciách, podľa vyjadrenia spotrebiteľa i predávajúceho, opravou) **na požiadanie orgánu dozoru nepreukázal kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie a kópiu dokladu o vybavení dotknutej reklamácie** a zároveň **predložená evidencia o reklamáciách u danej reklamácie neobsahovala poradové číslo dokladu o uplatnení tejto reklamácie a spôsob vybavenia predmetnej reklamácie**

2. uplatnenej dňa 31.8.2023 (na vadu: „*odlepenie podrážky ľavá, druhý krát*“, v zmysle spotrebiteľom predloženého potvrdenia o uplatnení reklamácie, s vybavením, podľa vyjadrenia spotrebiteľa, opravou, v mesiaci september (v bližšie nedefinovaný dátum), keď dňa 28.9.2023 bola uplatnená už ďalšia reklamácia) **na požiadanie orgánu dozoru nepreukázal kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie a kópiu dokladu o vybavení dotknutej reklamácie** a zároveň **predložená evidencia o reklamáciách neobsahovala údaje o dátume uplatnenia danej reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia predmetnej reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení tejto reklamácie**

3. uplatnenej dňa 28.9.2023 (na vadu: „*znehodnotená topánka po oprave ľavá*“, v zmysle spotrebiteľom predloženého potvrdenia o uplatnení reklamácie a dokladu o vybavení reklamácie, s vybavením výmenou za nový tovar, dňa 25.10.2023) **na požiadanie orgánu dozoru nepreukázal kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie a kópiu dokladu o vybavení dotknutej reklamácie** a zároveň **predložená evidencia o reklamáciách neobsahovala údaje o dátume uplatnenia danej reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia predmetnej reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení tejto reklamácie**

4. **uplatnenej dňa 8.4.2024** (na vadu: „odlepená podrážka na ľavej topánke“, s vybavením dňa 9.5.2024, vrátením peňazí) **predložil evidenciu o reklamáciách, ktorá u danej reklamácie neobsahovala poradové číslo dokladu o uplatnení tejto reklamácie.**

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- **XYR s.r.o..**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 24.6.2024 (s doručením dňa 27.6.2024, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, na základe elektronickej doručky) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 22.5.2024 konateľ spoločnosti XYR s.r.o. uviedol, že prevzal inšpekčný záznam, doklady z uplatnených reklamácií vyhodil, nakoľko si neuvedomil ich potrebu uchovávať, spotrebiteľovi bola obuv dva krát opravená, následne vymenená za novú a nakoniec mu boli vrátené peniaze.

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa, reklamujúceho tovar, ustálil v názore, že poskytnuté vyjadrenia nespochybnili 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. Preto bolo povinnosťou účastníka konania preukázať na požiadanie orgánu dozoru kópie žiadaných dokladov, preukazujúcich prijatie a vybavenie dotknutých reklamácií, a viesť evidenciu reklamácií so všetkými zákonnými náležitosťami. 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. Vrátenie kúpnej ceny spotrebiteľovi preto nemožno vnímať ako liberačný dôvod z preukázaného protiprávneho konania. Zistené iné správne delikty patria k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a preto nie je nevyhnutné, aby následok- škoda aj nastal. 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. 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, pri zohľadnení všetkých zákonných kritérií uloženia sankcie.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **je XYR s.r.o.** v zmysle ustanovení § 18 ods. 5 a § 18 ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** preukázať na požiadanie orgánu dozoru kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie a kópiu dokladu o vybavení reklamácie, a zároveň viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 5 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.

Právo zo zodpovednosti za vady výrobku patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto je nanajvýš žiadúce, aby si predávajúci, v súvislosti s daným právom, plnil všetky zákonné povinnosti, vrátane povinností vo vzťahu k orgánu dozoru, t. j. povinnosti preukázať orgánu dozoru kópie dokladov o prijatí a vybavení reklamácie, a povinnosti predložiť orgánu dozoru na požiadanie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením povinnosti pre predávajúceho preukázať orgánu dozoru žiadané kópie dokladov, a predložiť orgánu dozoru danú evidenciu, obsahujúcu explicitne legislatívou vymienené náležitosti, garantoval orgánu dozoru prístup k informáciám, nevyhnutým k prevereniu plnenia zákonných povinností účastníka konania ako predávajúceho v rámci reklamačného konania. Zistené nedostatky preto nemožno považovať za nezávažné porušenie zákona.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých nepreukázal orgánu dozoru kópie dokladov, ktoré bol povinný uchovávať pre účely žiadosti orgánu dozoru, a nevedol evidenciu o reklamáciách so všetkými požadovanými údajmi.

Následkom porušenia daných povinností bolo sťaženie postavenia orgánu dozoru pri preverovaní formálneho postupu vybavovania reklamácií, uplatnených dotknutým spotrebiteľom.

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

Účastník konania pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-343/2024, nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď pri reklamáciách, uplatnených dotknutým spotrebiteľom nevedol evidenciu o reklamáciách v zmysle zákona a na účely žiadosti orgánu dozoru nedisponoval kópiami dokladov o prijatí a vybavení daných reklamácií.

Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov nebol dosiahnutý účel zákona, sledujúci posilnenie postavenia orgánu dozoru pri žiadaní potrebných dokladov a informácií.

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.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých podkladov rozhodnutia, s prihliadnutím na všetky okolnosti riešenej záležitosti, s dôrazom na relevanciu ochrany spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-343/2024, 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, P.O. box 89, 011 79 ŽILINA

Číslo: P/0035/05/2024

Dňa: 25.07.2024



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, § 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 zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (**d'alej len Správny poriadok**) s použitím analógie legis § 41 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov (**Trestný zákon**)

r o z h o d o l takto:

účastníkovi konania: **BAKAY s.r.o., sídlo: Šoltésovej 403/15, 010 01 Žilina**

dátum a miesto vykonania kontroly: kontrola začala dňa 28.11.2023 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* (spísaním výzvy na doručenie dokladov zo dňa 28.11.2023 s doručením časti žiadaných dokladov od účastníka konania dňa 4.12.2023 so sprievodným listom to dňa 28.11.2023), pokračovala dňa 26.1.2024 na správnom orgáne (vyhotovením printscreenov webového sídla účastníka konania www.engisupport.com a spísaním *opätovnej výzvy na doručenie dokladov a vyjadrení* zo dňa 26.1.2024 s doručením od účastníka konania dňa 30.1.2024 *vyjadrenia* zo dňa 29.1.2024) a bola ukončená dňa 22.2.2024 na správnom orgáne (spísaním *inšpekčného záznamu* zo dňa 22.2.2024)

IČO: 44 027 206

Za spáchanie iných správnych deliktov v súbehu, a to:

1. pre porušenie zákazu pre predávajúceho, poskytovateľa služieb (ďalej aj predávajúci) v zmysle § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

• **upierať spotrebiteľovi právo na informácie**, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**ďalej len zákon 102/2014 Z. z.**) a zo zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov (**ďalej len zákon o elektronickom obchode**), vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: **BAKAY s.r.o., sídlo: Šoltésovej 403/15, 010 01 Žilina** a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa dňa 26.1.2024 na webovom sídle účastníka konania www.engisupport.com (v podstránkach: *Obchodné podmienky, Reklamácie* (v danej podstránke sa nachádzali *Obchodné podmienky*), *O nás, Kontakt, Rodinné domy, Ponuka rodinného domu- projektu vrátane postupu objednávky*), dňa 28.11.2023, 26.1.2024 a dňa 22.2.2024 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* zistené, že predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovom sídle) názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha podľa zákona o elektronickom obchode; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)

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

• **oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb., ďalej len OZ), ktoré znejú:**

„§ 622

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

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

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

§ 623

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

(2) *Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.*“, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: **BAKAY s.r.o., sídlo: Šoltésovej 403/15, 010 01 Žilina** a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.engisupport.com, zistené, že predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva

uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

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

• **oznámil spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov; ďalej len zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: **BAKAY s.r.o., sídlo: Šoltésovej 403/15, 010 01 Žilina** a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.engisupport.com, [zistené](#), že predávajúci pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) a neuviedol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu; týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)**

4. pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.

• **zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu; ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania- predávajúcim: **BAKAY s.r.o., sídlo: Šoltésovej 403/15, 010 01 Žilina** a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.engisupport.com, [zistené](#), že predávajúci nezabezpečil, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu (a to tlačidlom alebo funkciou označeným/označenou ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo inou zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď objednanie tovaru, služby u predávajúceho sa končilo stlačením tlačidla: „Zadať objednávku“); týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. a/ a § 15 ods. 2 písm. a/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 300 do 16 500 eur)**

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

• **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov**, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zo zákona č. 102/2014 Z. z., vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-394/2023, zistené, že spotrebiteľ-objednávateľ diela, ústne a následne e-mailom dňa 15.12.2022, prostredníctvom svojho splnomocneného zástupcu p. B.D., uzatvoril s účastníkom konania-zhotoviteľom diela: **BAKAY s.r.o., sídlo: Šoltésovej 403/15, 010 01 Žilina**, zmluvu o dielo (ktorej predmetom bolo zhotovenie projektovej dokumentácie ako podkladu pre vydanie stavebného povolenia na stavbu garáže na pozemkoch parc. číslo 399/279 a 399/282 v katastrálnom území Banská Bystrica) na diaľku, v danom prípade nedošlo k zhotovenia diela na počkanie, pričom zhotoviteľ diela nevydal spotrebiteľovi-objednávateľovi diela písomné potvrdenie o prevzatí objednávky podľa § 632 OZ; týmto konaním sa účastník konania ako zhotoviteľ diela dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur)

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

• **oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, obchodné meno a sídlo predávajúceho**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-394/2023, ktorý s účastníkom konania-zhotoviteľom diela: **BAKAY s.r.o., sídlo: Šoltésovej 403/15, 010 01 Žilina**, uzatvoril zmluvu o dielo na diaľku, e-mailom, zistené, že zhotoviteľ diela pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi svoje obchodné meno a sídlo; týmto konaním sa účastník konania ako zhotoviteľ diela dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

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

• **oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, adresu predávajúceho, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru, služby, podať sťažnosť alebo iný podnet, ak sa táto adresa líši od adresy uvedenej v § 3 ods. 1 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z.**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-394/2023, ktorý s účastníkom konania-zhotoviteľom diela: **BAKAY s.r.o., sídlo: Šoltésovej 403/15, 010 01 Žilina**, uzatvoril zmluvu o dielo na diaľku, e-mailom, zistené, že zhotoviteľ diela pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámil spotrebiteľovi adresu, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru, služby, podať sťažnosť alebo iný podnet, a keď zhotoviteľ diela neuviedol adresu podľa § 3 ods. 1 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z.; týmto konaním sa účastník konania ako zhotoviteľ diela dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)

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

• **oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci prešetrovania podnetu spotrebiteľa P-394/2023, ktorý s účastníkom konania-zhotoviteľom diela: **BAKAY s.r.o., sídlo: Šoltésovej 403/15, 010 01 Žilina**, uzatvoril zmluvu o dielo na diaľku, e-mailom, zistené, že zhotoviteľ diela pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu - §§ 622 a 623 OZ; týmto konaním sa účastník konania ako zhotoviteľ diela dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)**

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

• **oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vo veci prešetrovania podnetu spotrebiteľa P-394/2023, ktorý s účastníkom konania-zhotoviteľom diela: **BAKAY s.r.o., sídlo: Šoltésovej 403/15, 010 01 Žilina**, uzatvoril zmluvu o dielo na diaľku, e-mailom, zistené, že zhotoviteľ diela pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, neoznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) a neuviedol odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu; týmto konaním sa účastník konania ako zhotoviteľ diela dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur)**

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania úhrnnú pokutu vo výške 550,- €, slovom päťstopäťdesiat 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-00350524.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 5.6.2023 bol správne mu orgánu doručený podnet spotrebiteľa, zaevidovaný pod číslom P-394/2023, žiadajúci preveriť postup účastníka konania: **BAKAY s.r.o., sídlo: Šoltésovej 403/15, 010 01 Žilina** v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. Predmetná kontrola začala dňa 28.11.2023 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* spísaním výzvy na doručenie dokladov zo dňa 28.11.2023 (doručenej do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 29.11.2023 na základe elektronickej doručenky), s doručením časti žiadaných dokladov od účastníka konania dňa 4.12.2023 so sprievodným listom zo dňa 28.11.2023. Daná kontrola pokračovala dňa 26.1.2024 na správnom orgáne vyhotovením printscreenov webového sídla účastníka konania www.engisupport.com a spísaním *opätovnej výzvy na doručenie dokladov a vyjadrení* zo dňa 26.1.2024 (doručenej do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 26.1.2024 na základe elektronickej doručenky) s doručením od účastníka konania dňa 30.1.2024 vyjadrenia zo dňa 29.1.2024. Dotknutá kontrola bola ukončená dňa 22.2.2024 na správnom orgáne spísaním *inšpekčného záznamu* zo dňa 22.2.2024 (doručeného do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 26.2.2024 na základe elektronickej doručenky) so zistenými nedostatkami, za ktoré v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazov a povinností pre predávajúceho (poskytovateľa služieb):

V zmysle § 1 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. tento zákon upravuje práva spotrebiteľov a povinnosti predávajúcich pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, podmienky organizovania predajných akcií a predaja tovaru alebo poskytovania služieb na predajných akciách a pôsobnosť orgánov dohľadu pri kontrole dodržiavania tohto zákona.

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

S odkazom na § 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.

S odkazom na § 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.

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. a zo zákona o elektronickej obchode, vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatváratej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: **BAKAY s.r.o., sídlo: Šoltésovej 403/15, 010 01 Žilina**

a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa dňa 26.1.2024 na webovom sídle účastníka konania www.engisupport.com (v podstránkach: Obchodné podmienky, Reklamácie (v danej podstránke sa nachádzali *Obchodné podmienky*), *O nás*, *Kontakt*, *Rodinné domy*, *Ponuka rodinného domu- projektu vrátane postupu objednávky*, ktoré sa stali prílohami č. 1-6 k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.2.2024), dňa 28.11.2023, 26.1.2024 a dňa 22.2.2024 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* zistené, že predávajúci neposkytol na svojom elektronickom zariadení (webovom sídle) názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha podľa zákona o elektronickom obchode, čím účastník konania ako predávajúci **porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na informácie, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa**. Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).

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

„§ 622

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

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

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

§ 623

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

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. a zo zákona o elektronickom obchode, vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: **BAKAY s.r.o., sídlo: Šoltésovej 403/15, 010 01 Žilina** a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.engisupport.com zistené, že účastník konania ako predávajúci **porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa §§ 622 a 623 OZ, čo je v rozpore so zákonom č. 102/2014 Z. z.** Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

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

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. a zo zákona o elektronickom obchode, vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: BAKAY s.r.o., sídlo: Šoltésovej 403/15, 010 01 Žilina a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.engisupport.com zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, čo je v rozpore so zákonom č. 102/2014 Z. z.. Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

Podľa § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zo zákona č. 102/2014 Z. z. a zo zákona o elektronickom obchode, vo veci posúdenia obsahu zmluvy uzatvárannej na diaľku medzi účastníkom konania-predávajúcim: BAKAY s.r.o., sídlo: Šoltésovej 403/15, 010 01 Žilina a spotrebiteľom, vrátane informácií nachádzajúcich sa na webovom sídle účastníka konania www.engisupport.com zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu (a to tlačidlom alebo funkciou označeným/označenou ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo inou zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, keď objednanie tovaru, služby u predávajúceho sa končilo stlačením tlačidla: „Zadať objednávku“), čo je v rozpore so zákonom č. 102/2014 Z. z.. Týmto konaním sa účastník konania ako predávajúci dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. a/ a § 15 ods. 2 písm. a/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 300 do 16 500 eur).

Podľa § 632 OZ ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky. Potvrdenie musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia.

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

Účastník konania ako predávajúci, zhotoviteľ diela nezabezpečil dodržanie tohto zákazu, keď bolo kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zo zákona č. 102/2014 Z. z., vo veci prešetrovania podnetu spotrebiteľa P-394/2023, zistené, že spotrebiteľ-objednávateľ diela, ústne a následne e-mailom dňa 15.12.2022, prostredníctvom svojho splnomocneného zástupcu p. B.D., uzatvoril s účastníkom konania-zhotoviteľom diela: **BAKAY s.r.o., sídlo: Šoltésovej 403/15, 010 01 Žilina**, zmluvu o dielo (ktorej predmetom bolo zhotovenie projektovej dokumentácie ako podkladu pre vydanie stavebného povolenia na stavbu garáže na pozemkoch parc. číslo 399/279 a 399/282 v katastrálnom území Banská Bystrica) na diaľku, v danom prípade nedošlo k zhotoveniu diela na počkanie, pričom zhotoviteľ diela nevydal spotrebiteľovi-objednávateľovi diela písomné potvrdenie o prevzatí objednávky podľa § 632 OZ, čím účastník konania ako predávajúci porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov, čo je v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Týmto konaním sa účastník konania ako zhotoviteľ diela dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (za ktorý je stanovená sankcia od 0 do 66 400 eur).

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

Účastník konania ako predávajúci, zhotoviteľ diela nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zo zákona č. 102/2014 Z. z., vo veci prešetrovania podnetu spotrebiteľa P-394/2023, ktorý s účastníkom konania-zhotoviteľom diela: **BAKAY s.r.o., sídlo: Šoltésovej 403/15, 010 01 Žilina**, uzatvoril zmluvu o dielo na diaľku, aj e-mailom, zistené, že účastník konania ako zhotoviteľ diela porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, svoje obchodné meno a sídlo, čo je v rozpore so zákonom č. 102/2014 Z. z. Týmto konaním sa účastník konania ako zhotoviteľ diela dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

Podľa § 3 ods. 1 písm. d/ zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, oznámiť spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, adresu predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru alebo služby, podať sťažnosť alebo iný podnet, ak sa táto adresa líši od adresy uvedenej v § 3 ods. 1 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z..

Účastník konania ako predávajúci, zhotoviteľ diela nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zo zákona č. 102/2014 Z. z., vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-394/2023, ktorý s účastníkom konania-zhotoviteľom diela: **BAKAY s.r.o., sídlo: Šoltésovej 403/15, 010 01 Žilina**, uzatvoril zmluvu o dielo na diaľku, aj e-mailom, zistené, že účastník konania ako zhotoviteľ diela porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, adresu, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru alebo služby, podať sťažnosť alebo iný podnet, a keď zhotoviteľ diela neuviedol adresu podľa § 3 ods. 1 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z., Týmto konaním sa účastník konania ako zhotoviteľ diela dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

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

Účastník konania ako predávajúci, zhotoviteľ diela nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zo zákona č. 102/2014 Z. z., vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-394/2023, ktorý s účastníkom konania-zhotoviteľom diela: **BAKAY s.r.o., sídlo: Šoltésovej 403/15, 010 01 Žilina**, uzatvoril zmluvu o dielo na diaľku, aj e-mailom, zistené, že účastník konania ako zhotoviteľ diela porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa §§ 622 a 623 OZ, čo je v rozpore so zákonom č. 102/2014 Z. z. Týmto konaním sa účastník konania ako zhotoviteľ diela dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

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

Účastník konania ako predávajúci, zhotoviteľ diela nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou dodržiavania povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zo zákona č. 102/2014 Z. z., vo veci prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-394/2023, ktorý s účastníkom konania-zhotoviteľom diela: **BAKAY s.r.o., sídlo: Šoltésovej 403/15, 010 01 Žilina**, uzatvoril zmluvu o dielo na diaľku, aj e-mailom, zistené, že účastník konania ako zhotoviteľ diela porušil povinnosť oznámiť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku,

jasne a zrozumiteľne, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (podľa zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, čo je v rozpore so zákonom č. 102/2014 Z. z.. Týmto konaním sa účastník konania ako zhotoviteľ diela dopustil spáchania iného správneho deliktu podľa § 15 ods. 1 písm. b/ a § 15 ods. 2 písm. b/ zákona č. 102/2014 Z. z. (za ktorý je stanovená sankcia od 200 do 10 000 eur).

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

Dňa 7.3.2024 bola správnomu orgánu od účastníka konania (prostredníctvom listinnej zásielky) doručená *Informácia o zistených nedostatkoch a zrealizovaných opatreniach k náprave zo dňa 5.3.2024*, v ktorej účastník konania uviedol, že zistené nedostatky odstránil.

Na základe zistených porušení zákona bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 26.6.2024 (doručenou do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 26.6.2024 na základe elektronickej doručky) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty. V oznámení o začatí správneho konania bol účastník konania vinený aj za porušenie § 3 ods. 1 písm. h/, k/ zákona č. 102/2014 Z. z., no po prehodnotení právneho stavu veci, nakoľko účastník konania uzatvára zmluvy na diaľku, ktorých predmetom je tovar, dielo zhotovené podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa (t. j. zhotovenie individuálnej projektovej dokumentácie v zmysle zákona č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku v znení neskorších predpisov), nie je účastník konania za tieto ustanovenia týmto rozhodnutím vinený.

Dňa 26.6.2024 bol správnomu orgánu od účastníka konania (prostredníctvom portálu www.slovensko.sk) doručené vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 26.6.2024, v ktorom uviedol, že je drobný podnikateľský subjekt, ktorý sa snaží prežiť v slovenskom podnikateľskom prostredí, poskytol orgánu dozoru plnú súčinnosť, vykonal okamžitú nápravu, a preto žiada o nulovú pokutu, nakoľko postih mu môže spôsobiť finančnú nestabilitu, prípadne ukončenie podnikateľskej činnosti s následkom uchádzania sa konateľ a spoločnosti o prácu na úrade práce. Už samotná kontrola i podnet nespokojného spotrebiteľa boli pre neho *obrovskou ranou* a v budúcnosti sa bude snažiť viac sledovať legislatívu a operatívne upravovať informácie na svojom webovom sídle.

Správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľov, ustálil v názore, že účastník konania žiadnym spôsobom nespochybnil zistený skutkový stav a ani jeho právne posúdenie. Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z., majú kogentný charakter, t. j. nepripúšťajúci ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. Nositeľom informačných povinností a splnenia povinnosti vydať spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky je účastník konania, ktorého povinnosťou bolo objektívne preukázať splnenie si litery zákona, k čomu však, ako je z podkladov pre rozhodnutie zrejmé, nedošlo. V zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať

okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Zároveň je povinný poskytnúť súčinnosť orgánu dozoru. Preto odstránenie zistených nedostatkov a prísľub neporušovania legislatívy v budúcnosti nie sú liberačnými dôvodmi z nepochybné zisteného protiprávneho konania účastníka konania. 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 (bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili porušenie daných zákazov a povinností). V tomto slova zmysle je právne nevýznamné, či boli zistené nedostatky spôsobené úmyselne alebo z nedbanlivosti. Vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, a § 15 ods. 1 písm. a/, b/ a § 15 ods. 2 písm. a/, b/ zákona č. 102/2014 Z. z., ktoré stanovujú správny orgán povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností a zákazov ustanovených týmito zákonmi, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci, zhotoviteľ diela podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmie BAKAY s.r.o.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 vyššie citovanej právnej úpravy porušovať zákaz upierať spotrebiteľovi právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov. Zároveň **je povinná** v zmysle ustanovenia § 3 ods. 1 písm. b/, d/, l/, t/ a § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne, spotrebiteľovi, spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie, oznámiť spotrebiteľovi obchodné meno a sídlo, ďalej adresu, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru alebo služby, podať sťažnosť alebo iný podnet, ak sa táto adresa líši od sídla predávajúceho, ďalej poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa §§ 622 a 623 OZ, ako aj informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a uviesť odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Taktiež **je povinná** zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. b/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa a § 3 ods. 1 písm. b/, d/, l/, t/ a § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z..

Správny orgán v zmysle § 15 ods. 1 písm. a/ a § 15 ods. 2 písm. a/ zákona č. 102/2014 Z. z. ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti podľa § 4 ods. 2 pokutu od 300,-€ do 16 500,-€.

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

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

V predmetnej veci ide o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je svojim obsahom najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pri absencii výslovnej právnej úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle ustanovenia § 41 ods. 1 Trestného zákona, podľa ktorého: „*Ak súd odsudzuje za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo zbiehajúcich sa trestných činov. Ak sú dolné hranice trestných sadzieb trestov odňatia slobody rôzne, je dolnou hranicou úhrnného trestu najvyššia z nich.*“ Podstata absorpčnej zásady tkvie v absorpcii sadzieb, kedy prísnejší trest pohlcuje miernejší. **Aplikácia absorpčnej zásady je uplatňovaná v prospech účastníka konania, pretože uložením úhrnnej sankcie sa sleduje primeranosť postihu, nakoľko uplatnenie kumulačnej (sčítacej) zásady by mohlo viesť k neúmerne vysokej pokute.** V zmysle vyššie uvedeného sa za najprísnejšie postihnuteľný iný správny delikt bude považovať ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené bola v danom prípade uložená pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazov a povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých uprel spotrebiteľovi právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov (neuvedením názvu a adresy orgánu dozoru na webovom sídle a nevydaním konkrétnemu spotrebiteľovi písomného potvrdenia o prevzatí objednávky), neposkytol spotrebiteľovi ani zákonom stanovený minimálny štandard údajov, t. j. údaje o svojom obchodnom mene a sídle, o adrese na uplatnenie reklamácie, sťažnosti alebo iného podnetu, poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa §§ 622 a 623 OZ, informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, a nezabezpečil výslovné potvrdenie od spotrebiteľa o oboznámení sa s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť uhradiť cenu.

Údaje o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť predávajúceho podlieha, patria medzi základné údaje pri zmluve uzatváranej na diaľku, ktoré musí spotrebiteľ dostať vždy, tak ako to stanovuje zákonodarcu, a ktoré majú podstatný vplyv na ochranu spotrebiteľa. Absenciou vyššie uvedených informácií bola spotrebiteľovi sťažená možnosť obrátiť sa na príslušný orgán kontroly v prípade potreby a tým by mu potenciálne mohla vzniknúť ujma, čo nemožno hodnotiť ako nezávažné porušenie zákona.

Ustanovenie OZ o povinnosti účastníka konania vydať spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky, v prípade, ak dielo nie je zhotovené na počkanie, má za cieľ prispieť k tomu, aby sa pri úprave zmluvného vzťahu odstránilo všetko, čo by mohlo viesť k vzniku rozporov. Bez existencie daného potvrdenia nemožno vylúčiť dané rozpory.

Zmluvy uzatvárané na diaľku (prostredníctvom webového sídla, e-mailu alebo iného prostriedku diaľkovej komunikácie), rovnako ako akékoľvek iné typy zmlúv, musia mať identifikované zmluvné strany. Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa P-394/2023 bolo zistené, že spotrebiteľovi-objednávateľovi diela nebolo pri uzatváraní zmluvného vzťahu poskytnuté obchodné meno a sídlo predávajúceho, zhotoviteľa diela, čo možno považovať za závažné porušenie zákona, keď sa tieto údaje spotrebiteľ dozvedel až z následne mu predloženej faktúry.

Zodpovednostný vzťah za vady predanej veci medzi predávajúcim a kupujúcim sa realizuje na základe reklamácie kupujúceho- spotrebiteľa a uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady. Reklamácia je jednostranný právny úkon kupujúceho adresovaný predávajúcemu (zhotoviteľovi), ktorým kupujúci- spotrebiteľ vytýka určitú vadu predanej veci alebo poskytnutej služby a dáva predávajúcemu na vedomie, aké právo v súvislosti s reklamovanou vadou uplatňuje. Nepoučením spotrebiteľa o jeho právach podľa OZ a zároveň neuvedením adresy, na ktorej si spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu (prípadne podať sťažnosť alebo iný podnet) mohlo byť spotrebiteľovi sťažené uplatnenie reklamácie, čo vzhľadom na skutočnosť, že predmetné právo patrí k najčastejšie uplatňovaným právam spotrebiteľmi, nemožno považovať za nevýznamný nedostatok.

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

Dotknutá platforma, ktorej prevádzku a údržbu zabezpečuje Európska komisia, poskytuje všeobecné informácie o mimosúdnom riešení zmluvných sporov medzi predávajúcimi a spotrebiteľmi z kúpnych zmlúv alebo zo zmlúv o službách online a umožňuje spotrebiteľom a predávajúcim predkladať sťažnosti vyplnením elektronického formulára sťažnosti, ktorý je dostupný vo všetkých úradných jazykoch inštitúcií Únie, a priložiť relevantné dokumenty. Predmetné sťažnosti sú následne postúpené subjektu ARS, ktorý je príslušný riešiť dotknutý spor.

Funkciou platformy RSO je:

- a/ poskytovať elektronický formulár sťažnosti, ktorý môže sťažovateľ vyplniť
- b/ informovať respondenta (spotrebiteľa alebo obchodníka, voči ktorému bola predložená sťažnosť prostredníctvom platformy RSO) o sťažnosti
- c/ identifikovať príslušný subjekt alebo subjekty ARS a postúpiť sťažnosť subjektu ARS, ktorý sa účastníci dohodli využiť
- d/ bezplatne ponúkať elektronický nástroj správy prípadov, ktorá účastníkom a subjektu ARS umožní viesť postup riešenia spotrebu online prostredníctvom platformy RSO
- e/ zabezpečiť pre účastníkov a subjekt ARS preklad informácií, ktoré sú potrebné na vyriešenie sporu a ktoré sa vymieňajú prostredníctvom platformy RSO
- f/ poskytnúť elektronický formulár, prostredníctvom ktorého subjekty ARS postúpia informácie o dátume prijatia spisu žiadosti, predmete sporu, dátume ukončenia postupu ARS a výsledku postupu ARS
- g/ zabezpečiť systém na poskytnutie spätnej väzby, ktorý účastníkom umožní vyjadriť názory na fungovanie platformy RSO a na subjekt ARS, ktorý riešil ich spor
- h/ sprístupniť verejnosti tieto informácie:
 1. všeobecné informácie o ARS ako prostriedku mimosúdneho urovnania sporov
 2. informácie o subjektoch ARS uvedených na zozname, ktoré sú príslušné na riešenie sporov
 3. príručku online o spôsoboch predkladania sťažností prostredníctvom platformy RSO
 4. informácie vrátane kontaktných údajov, ktoré sa týkajú kontaktných miest RSO určených členskými štátmi
 5. štatistické údaje o výsledkoch sporov, ktoré sa predložili subjektom ARS prostredníctvom platformy RSO.

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

Cieľom § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. v spojení s odsekom 3 je zabezpečiť, aby si spotrebiteľ mohol pri zmluvách uzatváraných na diaľku prostredníctvom internetových stránok v plnom rozsahu porozumieť záväzku, ktorý uzatvorením zmluvy vznikne pred tým, než podá objednávku. Je tiež dôležité, aby spotrebiteľ v takýchto situáciách mal možnosť určiť okamih, od ktorého preberie záväzok zaplatiť predávajúcemu. Vylučuje sa možnosť používania tzv. internetových pascí. Pozornosť spotrebiteľa by sa preto mala osobitne upriamiť prostredníctvom jednoznačnej formulácie na skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa záväzok zaplatiť obchodníkovi. Ak sa má objednávka odoslať stlačením tlačidla alebo aktivovaním obdobnej funkcie na stránke predávajúceho, spotrebiteľ musí byť informovaný, že bude povinný platiť peňažný záväzok, a to uvedením tejto skutočnosti priamo na tomto tlačidle alebo funkcii. Dôsledkom nesplnenia uvedenej povinnosti je skutočnosť, že

spotrebiteľ má možnosť namietat' oprávnenosť nárokov predávajúceho, ak ten svoju povinnosť nesplnil. Úspešne sa tak bude môcť brániť spotrebiteľ v prípadoch, ak cena za plnenie je uvedená nejednoznačným spôsobom alebo uvedená vôbec nie je. Účelom tohoto ustanovenia je chrániť predovšetkým spotrebiteľa v uvedených prípadoch, ak od neho predávajúci žiada zaplatiť cenu za plnenie. Vzhľadom na povinnosť finančného plnenia, ktoré po uzavretí zmluvného vzťahu pre spotrebiteľa po splnení si zákonných povinností predávajúceho nastupuje, nemožno zistený nedostatok definovať ako zanedbateľný.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v znížení rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom, t. j. práva na informácie a práva na ochranu jeho ekonomických záujmov. Zistené iné správne delikty patria k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal. Teda pre zadeklarovanie porušenia zákona je postačujúci potenciálny možný vznik ujmy na strane spotrebiteľa, a to neposkytnutím mu zákonných informácií, ktoré mali tvoriť súčasť spotrebiteľskej zmluvy.

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

Informácie uvedené na webovom sídle predávajúceho, tvoriace súčasť spotrebiteľskej zmluvy, neobsahujúce legislatívou žiadané údaje, boli poskytnuté značnému počtu spotrebiteľov. Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. majú zaväzujúci charakter, pričom normotvorca v súvislosti s dodržiavaním daných zákazov a povinností nepripúšťa žiadne výnimky. Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z., od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

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

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

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

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

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 a zákona č. 102/2014 Z. z., z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný pristúpiť k uloženiu pokuty.

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

Sankcia musí plniť, okrem iného, aj represívnu funkciu, a aby ju spĺňala, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iných správnych deliktov. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia (vrátane individuálnej aj generálnej prevencie), a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu, ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zisteným nedostatkom do budúcnosti rozmyslí, či znovu poruší dané predpisy, ale aj smerom von – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom, ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Výška postihu bola v rámci administratívneho trestania diferencovaná a individualizovaná v nadväznosti na obe funkcie peňažnej sankcie, po zohľadnení všetkých okolností riešenej záležitosti, s dôrazom na relevanciu ochrany spotrebiteľov (vrátane spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-394/2023), ktorých rozsah práv bol konaním účastníka konania preukázateľne znížený.

Pri stanovení výšky sankcie bolo zohľadnené vyjadrenie sa účastníka konania k zisteným nedostatkom, vykonaná náprava, ako aj skutočnosť, že porušenie zákona bolo u predávajúceho, pri aplikácii absorpčnej zásady, postihované po prvý krát.

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

POUČENIE :

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

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

Číslo: P/0036/05/2024

Dňa: 23.07.2024



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: **KERAMON, s.r.o.**

sídlo: **Alex. Trizuliaka 517/22A, 013 02 Gbeľany**

miesto kontroly – prevádzkareň: **Bufet, Nemocnica s poliklinikou, V. Spanyol 43, Žilina**

dátum kontroly: **23.05.2024**

IČO: **50 404 211**

pre porušenie povinnosti predávajúceho

vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, keď v rámci kontroly v súvislosti s prešetrovaním spotrebiteľského podnetu zaevidovaného pod poradovým číslom P-293/2024 v prevádzkarni Bufet, Nemocnica s poliklinikou, V. Spanyol 43, Žilina, bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci v rámci uskutočneného kontrolného nákupu na zakúpený výrobok – *mitická jemne perlivá 0,5L à 1,00 €/fľaša* nevydal inšpektorom ako spotrebiteľom doklad o kúpe výrobku, čím došlo k porušeniu § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **400,- €**, **slovom štyristo 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-00360524.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 23.05.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj kontrolu v prevádzkarni Bufet, Nemocnica s poliklinikou, Vojtecha Spanyola 43, Žilina, za prítomnosti obsluhy p. E.M., zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu zaevidovaného pod č. P- 293/2024. Pri výkone kontroly bol zistený nasledovný nedostatok, za ktorý zodpovedá účastník konania – KERAMON, s.r.o.

V rámci uskutočneného kontrolného nákupu, keď bol inšpektormi ako spotrebiteľmi zakúpený výrobok: *mitická jemne perlivá 0,5 L à 1,00 €/flaša*, nebol vydaný doklad o kúpe výrobku v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa.

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.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu: **§ 16 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa**

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 23.05.2024 osoba prítomná pri kontrole - obsluha p. E. P. uviedla, správny orgán cituje: „*Je to moja chyba, nevedomky som nevydala doklad*“ - koniec citátu.

Vyššie uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 16 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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. f) zákona o ochrane spotrebiteľa výrobkom je 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 bezodplatne, výrobkom je aj hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

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

- f) obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby,
- g) adresa prevádzkarne,
- h) dátum predaja,
- i) názov a množstvo výrobku alebo druh služby,
- j) cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

Na základe zisteného skutkového stavu bolo písomnosťou zo dňa 27.06.2024 (s doručením listinného rovnopisu do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 27.06.2024), 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.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa však v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril a zistený skutkový stav žiadnym spôsobom nespochybnil.

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 nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného 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. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nespĺnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie.

Pokiaľ správny orgán zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľským podnetom evidovaným pod číslom P-293/2024, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 23.05.2024 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 je účastník konania **KERAMON, s.r.o.** povinný vydávať spotrebiteľom doklad o kúpe výrobku s náležitosťami v zmysle ustanovenia § 16 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Tým bol porušený § 16 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Závažnosť konania spočíva najmä v tom, že podľa ustanovenia § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je 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 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 svojich práv. Doklad o kúpe výrobku je relevantným dokladom, ktorý je zároveň dôkazom existencie záväzkového vzťahu medzi predávajúcim a spotrebiteľom. V súvislosti s tým správny orgán zároveň prihliadol 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 zistený nedostatok v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe. V danom prípade nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal do úvahy, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V tejto súvislosti správny orgán tiež uvádza, že v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa vychádza len z objektívnej zodpovednosti účastníka konania, pričom neskúma zavinenie – či už úmyselné alebo nedbanlivostné a kontroluje dodržiavanie skutkového stavu a stavu predpísaného - stanoveného v zmysle platnej legislatívy.

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 vecí, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

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. 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**.

P O U Č E N I E :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia prostredníctvom Inšpektorátu 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.

