

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

Číslo: P/0024/05/2024

Dňa: 09.07.2024



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: **Kaufland Slovenská republika, v.o.s.**
sídlo: **Trnavská cesta 41/A, 831 04 Bratislava**
dátum kontroly: **03.05.2024**
IČO: **35 790 164**

pre porušenie zákazu nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého konania v zmysle § 8 ods. 1 písm. d) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 § 7 ods. 2 písm. a), písm. b), § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 03.05.2024 u účastníka konania: Kaufland Slovenská republika, v.o.s. v prevádzkarni: Kaufland, ul. Nová 397/37, Tvrdošín, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-285/2024 zistené, že účastník konania ako predávajúci

uvádzal prostredníctvom akciového letáku v čase jeho platnosti od 18.04.2024 – 24.04.2024, pri výrobku - *OLMA pudingový dezert so šľahačkou 200 g (čokoládový, karamelový alebo s príchuťou vanilky)* - cena 0,44 €/ kus po zľave 36%, a to s použitím karty Kaufland Card, nepravdivú informáciu o existencii osobitnej cenovej výhody, t.j. zľavy vo výške 36% pri použití Kaufland Card, ktorá v skutočnosti nebola poskytnutá, keď bola spotrebiteľovi účtovaná suma za vyššie uvedený výrobok podľa cenovej evidencie bez zľavy, a to vo výške 0,49 € (doklad o kúpe výrobku č. 39 zo dňa 20.04.2024), čím bol spotrebiteľ pred urobením rozhodnutia o obchodnej transakcii uvedený do omylu informáciou existencii osobitnej cenovej výhody, a tým došlo k nerešpektovaniu zákazu použitia nekalej obchodnej praktiky, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k existencii osobitnej cenovej výhody.

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **700,-€, slovom sedemsto 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-00240524.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 03.05.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj kontroly v prevádzke: **Kaufland, ul. Nová 397/37, Tvrdošín**, za prítomnosti riaditeľky obchodného domu p. E.G., pri ktorej boli zistené nasledovné nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania - **Kaufland Slovenská republika, v.o.s.**

Kontrola bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 285/2024.

Pri výkone kontroly bolo zadokumentované, že v čase platnosti akciového letáku: 18.04.2024 – 24.04.2024, bola pri jednom druhu výrobku – *OLMA pudingový dezert so šľahačkou 200 g (čokoládový, karamelový alebo s príchuťou vanilky)* uvedená cena pre spotrebiteľa vo výške 0,44 €/ kus po zľave 36%, a to s použitím karty Kaufland Card.

Spotrebiteľovi však bola podľa predloženého dokladu o kúpe výrobku č. 39 zo dňa 20.04.2024, z ktorého je zrejmé, že použil pri nákupe kartu Kaufland Card, účtovaná za predmetný výrobok cena vo výške 0,49 €, a teda nie cena po odpočítaní deklarovanej zľavy.

Z uvedeného vyplýva, že účastník konania ako predávajúci uvádzal prostredníctvom akciového letáku nepravdivú informáciu o existencii osobitnej cenovej výhody, t.j. zľavy vo výške 36% pri použití Kaufland Card, ktorá v skutočnosti nebola poskytnutá, keď bola spotrebiteľovi v období platnosti akciového letáku účtovaná suma za vyššie uvedený výrobok podľa cenovej evidencie bez zľavy, a to vo výške 0,49 €, čím došlo k porušeniu zákazu vyplývajúceho z ustanovenia § 8 ods. 1 písm. d) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 § 7 ods. 2 písm. a), písm. b), § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, používať nekalú obchodnú praktiku, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje

nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k existencii osobitnej cenovej výhody.

Osoba prítomná pri kontrole – riaditeľka obchodného domu p. E.G. pri kontrole uviedla: „*Svojím podpisom nevyjadrujem stanovisko spoločnosti Kaufland k obsahu záznamu a ani k priebehu kontroly. Svojím podpisom nepotvrdzujem preukázanie zistení. Spoločnosť Kaufland sa vyjadrí k záznamu a k priebehu kontroly v zákonom stanovenej lehote.*“

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

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 – **Kaufland Slovenská republika, v.o.s.**

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.

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

V zmysle ustanovenia § 7 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti.

V zmysle § 7 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

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

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

Na základe zisteného skutkového stavu bolo písomnosťou zo dňa 10.06.2024 (s doručením do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 11.06.2024), 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 17.05.2024 bol správne mu orgánu doručený email označený ako *Informovanie SOI podľa Inšpekčného záznamu zo dňa 03.05.2024*, v ktorom sa splnomocnený zástupca účastníka konania vyjadril k prešetreniu a k uloženému opatreniu na odstránenie zistených nedostatkov a podľa v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, bol povinný podať správu o ich odstránení. Uviedol, že pri predaji produktu – Pudingový dezert so šľahačkou 200 g, OLMA, na prevádzkarni 1330, dňa 20.04.2024 za cenu 0,44 eur pri použití karty K- Card, došlo k neúmyselnému, ojedinelému a individuálnemu technickému nedostatku. V tejto súvislosti boli podľa obsahu vyjadrenia zo strany účastníka konania prijaté opatrenia, aby sa zamedzilo opakovaniu uvedeného nedostatku do budúcnosti.

Dňa 17.06.2024 bola správne mu orgánu doručená písomnosť označená ako *Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania (číslo konania P/0024/05/2024)*, v ktorom splnomocnený zástupca účastníka konania uviedol, že vytýkaný nedostatok spoločnosť Kaufland Slovenská republika, v.o.s. dôsledne preverila. V danom prípade, kedy spotrebiteľovi nebola účtovaná znížená cena produktu pri použití K- Card, malo podľa splnomocneného zástupcu účastníka konania dôjsť k neúmyselnému, ojedinelému a individuálnemu technickému nedostatku a zlyhaniu ľudského faktora a v danej súvislosti boli prijaté opatrenia, aby sa zamedzilo opakovaniu uvedeného nedostatku v budúcnosti.

V ďalšom obsahu vyjadrenia je uvedené, že spoločnosť Kaufland vyvíja veľké úsilie a investuje značné finančné prostriedky, aby pri výkone svojej činnosti riadne dodržiavala všetky príslušné právne predpisy. Splnomocnený zástupca účastníka konania uviedol, že aj napriek pravidelnej kontrole zo strany spoločnosti Kaufland, nevie ziaľ vždy zabrániť zlyhaniu technického, či ľudského faktora, čoho dôsledkom je aj tento ojedinelý nedostatok.

Zároveň vo vyjadrení uviedol, že svojich zamestnancov spoločnosť Kaufland pravidelne školí a dôsledne kontroluje uplatňovanie príslušných interných pravidiel a tiež, že má snahu operatívne riešiť zistenia kontrolných orgánov a zabezpečiť predaj tovaru v súlade s platnou legislatívou. V závere splnomocnený zástupca účastníka konania žiada, aby pri rozhodovaní v predmetnej veci bolo prihliadnuté na vyššie uvedené skutočnosti, najmä na to, že išlo o ojedinelý nedostatok a aby bola prípadná pokuta uložená v dolnej hranici.

Stanovisko správneho orgánu:

Povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Na predmetné protiprávne konanie bol správny orgán upozornený na základe konkrétneho spotrebiteľského podnetu.

Je nevyhnutné zo strany správneho orgánu zohľadňovať možné ohrozenie ekonomických záujmov aj vo vzťahu k ďalšiemu neurčenému počtu spotrebiteľov, ktorí sa v danom čase mohli rozhodovať o kúpe daného výrobku.

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

Ohľadom odstránenia zistených nedostatkov správny orgán poukazuje na skutočnosť, že následné odstránenie zistených nedostatkov nezbavuje 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.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľským podnetom evidovaným pod číslom P-285/2024, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 03.05.2024, vyjadrením splnomocneného zástupcu účastníka konania zo dňa 17.05.2024 a zo dňa 12.06.2024 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, z rozsahu a významu zistených nedostatkov, ako i z toho faktu, že spotrebiteľ bol nútený obrátiť na správny orgán so žiadosťou o ochranu svojich práv a právom chránených záujmov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa účastník konania **Kaufland Slovenská republika, v.o.s.** nesmie v zmysle ustanovení § 8 ods. 1 písm. d) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 § 7 ods. 2 písm. a), písm. b), § 7 ods. 4 vyššie citovanej právnej úpravy porušiť zákaz používať nekalé obchodné praktiky, klamlivým konaním, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene.

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

Pri určovaní výšky pokuty 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.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v nedodržaní zákazu použitia nekalej obchodnej praktiky predávajúcim tým, že predávajúci konal klamlivo vo vzťahu k existencii osobitnej cenovej výhody, keď pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zadokumentované, že predávajúci uvádzal prostredníctvom akciového letáku pri jednom druhu výrobku, nepravdivú informáciu o existencii osobitnej cenovej výhody, t.j. zľavy pri použití Kaufland Card, ktorá v skutočnosti nebola poskytnutá, keď bola spotrebiteľovi účtovaná suma za vyššie uvedený výrobok podľa cenovej evidencie bez zľavy.

Predmetný spôsob informovania zo strany predávajúceho, bol spôsobilý viesť spotrebiteľa do omylu a bol spôsobilý zapríčiniť, že tento urobí o obchodnej transakcii rozhodnutie, ktoré by inak neurobil, čím došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k existencii osobitnej cenovej výhody, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa.

Je nevyhnutné zo strany správneho orgánu zohľadňovať možné ohrozenie ekonomických záujmov aj vo vzťahu k ďalšiemu neurčenému počtu spotrebiteľov, ktorí sa v danom čase mohli rozhodovať o kúpe daného výrobku.

Nedodržaním týchto povinností účastníka konania reálne obmedzil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľ má právo na ochranu pred nekalými obchodnými praktikami poškodzujúcimi jeho ekonomické záujmy.

Pri určovaní výšky postihu vzal správny orgán do úvahy aj to, že účel zvýšenej ochrany spotrebiteľa, ktorý uzatvára spotrebiteľskú zmluvu, nebol z dôvodov porušenia povinností splnený. Spotrebiteľ v dobrej viere uzatvára zmluvu s predávajúcim, od ktorého očakáva, že vzhľadom na predmet jeho podnikania koná v súlade s odbornou starostlivosťou. Spotrebiteľovi bol v danom prípade zo strany predávajúceho ponúkaný predmetný výrobok výhodne, v zľave a pod vplyvom tejto informácie aj mohol uskutočniť obchodnú transakciu. V danej súvislosti predávajúci klamlivým spôsobom uvádzal prostredníctvom akciového letáku pre spotrebiteľa existenciu osobitnej cenovej výhody, avšak v čase jeho nákupu mu žiadna cenová výhoda pri kúpe predmetného prezentovaného výrobku poskytnutá nebola.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zisteného nedostatku, ako aj využitie nekalej obchodnej praktiky – klamlivého konania vo vzťahu k cene výrobku, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 8 ods. 1 písm. d) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 § 7 ods. 2 písm. a), písm. b), § 7 ods. 4. Správny orgán považuje využívanie nekalých obchodných praktík za závažný zásah do práv spotrebiteľa, poukazuje na výrazný negatívny vplyv na spotrebiteľa a využívanie nekalých obchodných praktík považuje za závažné porušenie zákona.

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

Po zohľadnení nekalej obchodnej praktiky, vrátane miery v akej je spôsobilá ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa, nemožno uvedené konanie účastníka konania považovať za málo závažné. Zistený iný správny delikt patrí k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal.

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

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

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

POUČENIE :

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

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

Číslo: P/0028/05/2024

Dňa: 10.07.2024



ROZHODNUTIE

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

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

účastníkovi konania: **EMTE interiér s. r. o., Jilemnického 4004/2, 036 01 Martin**

dátum kontroly: **27.03.2024**

miesto vykonania kontroly: **v prevádzkarni účastníka konania EMTE, Robotnícka 3, Martin**

IČO: **52 326 390**

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), v zmysle ktorého ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 27.03.2024 vo vyššie uvedenej prevádzkarni účastníka konania, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-221/2024, zistené, že účastník konania ako predávajúci reklamáciu výrobku – *Vinylová podlaha lepená Select Classic Oak* v množstve $81,48\text{ m}^2$ v predajnej cene 1685,91 € (kúpno-predajný vzťah je preukázaný faktúrou č. FV220193 vystavenou dňa 27.05.2022) uplatnenú spotrebiteľom na adrese prevádzkarne predávajúceho osobne dňa 06.12.2023 z dôvodu vady : *poškodená PUR vrstva podlahy*, nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď ju predávajúci vybavil zamietnutím až dňa 11.01.2024;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 27.03.2024 vo vyššie uvedenej prevádzkarni účastníka konania, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-221/2024, zistené, že predávajúci najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia vyššie uvedenej reklamácie nevydal písomný doklad o jej vybavení, keď predávajúci vydal doklad o vybavení predmetnej reklamácie až dňa 11.01.2024 ;

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-00280524.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.03.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj v prevádzkarni: EMTE, Robotnícka 3, Martin u účastníka konania: EMTE interiérs s. r. o., Jilemnického 4004/2, 036 01 Martin, kontrolu, zameranú na preverenie plnenia povinností v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa a na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P-221/2024. Pri výkone kontroly boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania ako predávajúci .

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 11.04.2022 objednal u účastníka konania ako predávajúceho výrobok – *Vinylovú podlahu lepenú Select Classic Oak* v množstve $81,48\text{ m}^2$ v predajnej cene 1685,91 € (kúpno-predajný vzťah je preukázaný faktúrou č. FV220193 vystavenou dňa 27.05.2022), ktorá bola uhradená zálohovou platbou vo výške 1000,- € dňa 11.04.2022 a platbou 685,91 € dňa 27.05.2022. Predmetný výrobok bol spotrebiteľovi podľa uvedenej faktúry dodaný dňa 27.05.2022.

Dňa 18.11.2023 zaslal spotrebiteľ predávajúcemu e-mail v znení: „Dobry den, mam na Vas velku prosbu, lebo som uz zufala z vinylovej podlahy, ktoru sme si u vas pred rokom kupovali. Kedze mame dve deti a su to chlapci, tak sa radi hraju s autickami. Tie vsak zanechavaju po podlahe stopy

a podlaha vyzerá ako keby mala 30 rokov. Do prípravkov na umývanie podlahy som už investovala asi sto eur a vyskúšala som toho viac než dosť vrátane Bona R50, ktorý ste mi odporúčili. Nic nepomohlo. V prílohe sú fotky ... Prosím Vás, poraďte mi, čo mám s tým robiť. ..“ a e-mail, ktorého prílohu tvorila fotodokumentácia predmetného výrobku.

Dňa 27.11.2023 zaslal predávajúci spotrebiteľke e-mail v znení: „.... *toto mi odpísal obchodný zástupca, viď e-mail nižšie: Výrobky Schutz zakúpíte v Brene* “. Súčasťou tohto e-mailu bola aj preposlaná e-mailová komunikácia medzi predávajúcim a spoločnosťou BRENO, s.r.o., Rožňavská 1, Bratislava.

Dňa 06.12.2023 si spotrebiteľ uplatnil na predmetný výrobok na adrese prevádzkarne predávajúceho osobne reklamáciu, v ktorej ako vadu uviedol: *poškodená PUR vrstva podlahy*. Predávajúci reklamáciu prijal, zaevidoval v evidencii o reklamáciách pod poradovým č. 23RZ00007 a vydal potvrdenie o uplatnení reklamácie označené ako *Reklamačný protokol*, v ktorom v časti číslo reklamácie je uvedené: 23RZ00007 a v časti dátum prijatia reklamácie: 06.12.2023. V danom prípade sa jedná o reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku.

Predávajúci vybavil reklamáciu dňa 11.01.2024 zamietnutím a vydal doklad o vybavení reklamácie (vyššie uvedený doklad o uplatnení reklamácie je súčasne aj dokladom o vybavení reklamácie), v ktorom v časti dátum vybavenia reklamácie je uvedené: 11.01.2024 a v časti spôsob a popis vybavenia je uvedené: Vinylová podlaha lepená Select Claasic Oak 81,48 m² Neuznaná reklamácia a v spodnej časti dokladu je dátum 11.01.2024. Uvedený doklad predávajúci zaslal spotrebiteľovi prostredníctvom e-mailu dňa 11.01.2024 spolu s dokladom zo dňa 11.12.2023 označeným ako *Reklamačný list*, v ktorom v časti zákazník je uvedený predávajúci a v časti dodávateľ: spoločnosť BRENO, s.r.o., Rožňavská 1, Bratislava. Súčasťou e-mailu zo dňa 11.01.2024, ktorý zaslal predávajúci spotrebiteľovi, je aj vyjadrenie, ktoré spoločnosť BRENO, s.r.o., Rožňavská 1, Bratislava zaslala predávajúcemu dňa 11.01.2024.

Účastník konania vyššie uvedeným konaním pri vybavovaní reklamácie uplatnenej dňa 06.12.2023 nedodržiaval formálny postup pri jej vybavovaní, a to: vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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 § 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 je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia lebo 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 prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je 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.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa - EMTE interier s. r. o. .

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.03.2024 osoba prítomná pri kontrole - konateľka účastníka konania uviedla, že v rámci dobrých vzťahov so spotrebiteľom zaslala fotky na posúdenie k výrobcovi podlahy a z tohto dôvodu nestihli splniť lehotu na vybavenie reklamácie. Vzniknutá situácia ju mrzí a nedostatky odstráni.

Na základe zisteného skutkového stavu bolo elektronicky účastníkovi konania listom zo dňa 18.06.2024, ktorý bol riadne doručený do elektronickej schránky dňa 18.06.2024 o 14:36:12 hod., oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Podľa § 33 ods. 2 zákona o správnom konaní mal účastník konania možnosť podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom v stanovenej lehote do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Nakoľko účastník konania toto svoje právo nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

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 o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o

porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom.

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

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

K vyjadreniu účastníka konania zo dňa 27.03.2024, ohľadne nevybavenia spotrebiteľskej reklamácie, správny orgán uvádza, že v danom prípade si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy výrobku a zákon o ochrane spotrebiteľa nestanovuje predávajúcemu povinnosť (ako v prípade reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy) vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia osoby podľa ustanovenia § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa. V zmysle tohto ustanovenia sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv. V prípade, ak sa aj predávajúci rozhodne nad rámec zákona zabezpečiť odborné posúdenie musí predmetnú reklamáciu vybaviť najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Účastník konania preukázateľne postupoval v rozpore s ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľskú reklamáciu uplatnenú dňa 06.12.2023 preukázateľne nevybavil v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Ďalej správny orgán k tvrdeniam účastníka konania k odstráneniu nedostatkov uvádza, že následné odstránenie zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Je potrebné zdôrazniť, že predávajúci je podľa zákona o ochrane spotrebiteľa za dodržanie povinností vyplývajúcich z tohto zákona zodpovedný objektívne, teda bez ohľadu na to, či porušenie zákona zapríčinil sám, alebo ho zapríčinil jeho zamestnanec, dodávateľ alebo výrobca výrobku. Predávajúci teda zodpovedá „za výsledok“ a je na ňom, akým spôsobom si zabezpečí, aby u neho boli dodržané všetky povinnosti vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa, prípadne iných kogentných právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa.

Účastník konania bol povinný dodržať zákonom o ochrane spotrebiteľa požadovaný postup pri vybavovaní reklamácie uplatnenej dňa 06.12.2023. Teda mal povinnosť vybaviť predmetnú reklamáciu v lehote, ktorá nesmela byť dlhšia ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a v tejto lehote vydať písomný doklad o vybavení reklamácie.

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálny postup reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola alebo nebola opodstatnená. Rovnako nezasahuje do rozhodnutia predávajúceho o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie, aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote a aby bol najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie vydaný písomný doklad o jej vybavení.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľským podnetom evidovaným pod číslom P-221/2024, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 27.03.2024, vyjadrením účastníka konania zo dňa 27.03.2024 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, z rozsahu a významu zistených nedostatkov, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán so žiadosťou o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je EMTE interiér s. r. o. v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 a ods. 9 vyššie citovanej právnej úpravy, povinná vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a v tejto lehote vydať písomný doklad o vybavení reklamácie.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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 – poskytovateľa služieb 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.

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, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko účastník konania predmetnú reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v tejto lehote nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie.

Zákon o ochrane spotrebiteľa ustanovil maximálnu lehotu na vybavenie reklamácie 30 dní. Pokiaľ predávajúci nevie túto lehotu dodržať, má sa za to, že výrobok je neopraviteľný a spotrebiteľovi prislúchajú rovnaké práva, ako pri neodstrániteľných vadách výrobku. Je potrebné osobitne zdôrazniť, že za vybavenie reklamácie je možné akceptovať len také konanie predávajúceho, ktoré je súladné s § 2 písm. m) cit. zákona. Iné, odlišné konanie nie je možné považovať za vybavenie reklamácie a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nie je možné považovať ani jej faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty.

Ďalej správny orgán 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 za vady odpredaných výrobkov. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv mimosúdne formou alternatívneho riešenia sporu, súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán zohľadnil aj to, že nezabezpečením dodržania zákonom stanovenej lehoty na vybavenie reklamácie a vydanie dokladu predávajúci nevybavil reklamácie riadne v súlade so zákonom a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva. Vo vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

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

Orgán dozoru prihliadol pri ukladaní výšky pokuty aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Správny orgán zároveň prihliadol taktiež k tomu, že účel sledovaný zákonom, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého jedným z chránených práv spotrebiteľa je právo na uplatnenie reklamácie, ako aj ochrana jeho ekonomických záujmov, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

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

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že stav zistený v čase kontrol porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

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.

P O U Ć E N I E :

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



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 (**d'alej len zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa**), § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene 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**)

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

účastníkovi konania: **Marek Džubek- SERVICE, miesto podnikania: 027 55 Krivá 244**

dátum a miesto vykonania kontroly: kontrola začala dňa 6.5.2024 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (vyhotovením printscreenov webového sídla účastníka konania www.oramat.sk a realizáciou objednávky č. 202492013 zo dňa 6.5.2024) a bola ukončená dňa 14.5.2024 na správnom orgáne (vyhotovením *inšpekčného záznamu zo dňa 14.5.2024*, doručeného účastníkovi konania dňa 15.5.2024)

IČO: 53 577 833

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

- používať nekalú obchodnú praktiku v spotrebiteľskej zmluve, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je dátum dodávky, keď bolo, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-261/2024, kontrolou na diaľku, vykonanou s účastníkom konania: **Marek Džubek-SERVICE, miesto podnikania: 027 55 Krivá 244**, so začiatkom dňa 6.5.2024 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (vyhotovením printscreenov webového sídla účastníka konania www.oramat.sk a realizáciou objednávky č. 202492013 zo dňa 6.5.2024) a s ukončením dňa 14.5.2024 rovnako na správnom orgáne (vyhotovením inšpekčného záznamu zo dňa 14.5.2024, doručeného účastníkovi konania dňa 15.5.2024) zistené, že spotrebiteľ (inšpektor Slovenskej obchodnej inšpekcie v pozícii spotrebiteľa) si dňa 6.5.2024, prostredníctvom webového sídla účastníka konania www.oramat.sk, objednal (č. objednávky 202492013 zo dňa 6.5.2024, ktorá je prílohou inšpekčného záznamu zo dňa 14.5.2024) výrobky („ocelová kotva do betónu LE-ZN 10x105mm á 0,84€/ks v počte 800ks v hodnote 672,-€“; „skrutky/vruty do dreva so zapustenou hlavou KMWHT, TX 3x40mm-500ks á 5,64€/500ks v počte 5000ks v hodnote 28 200,-€“, s dohodnutou dopravou: Slovak parcel sevice 0,-€ a s dohodnutým spôsobom platby: „dobierkou 0,96€“, v celkovej cene objednávky vo výške 28 872,95€ (po zaokrúhlení)), ktorých dostupnosť bola na danom webovom sídle definovaná ako „SKLADOM“ s určenou lehotou dodania v znení: „MOŽEME DODAŤ DO: 7.5.2024“, čo sa však preukázalo ako nepravdivé, nakoľko v rámci e-mailovej komunikácie medzi predávajúcim a spotrebiteľom (ktorá je prílohou inšpekčného záznamu zo dňa 14.5.2024), predávajúci, na otázku spotrebiteľa zo dňa 6.5.2024 v znení: „Kedy to potom reálne dodáte?, dňa 6.5.2024 odpovedal: „Vzhľadom na veľkosť objednávky by tovar dorazil k vám až budúci týždeň v pondelok.“ (t. j. dňa 13.5.2024); týmto konaním došlo zo strany predávajúceho k nerešpektovaniu zákazu používať nekalú obchodnú praktiku v spotrebiteľskej zmluve, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože bol uvedený do omylu alebo mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom výrobku, ako je dátum dodávky, keď bol spotrebiteľ dňa 6.5.2024 pred vykonaním obchodnej transakcie informovaný o dostupnosti tovaru „skladom“ a o lehote dodania „do 7.5.2024“ (t. j. na druhý deň po objednaní) a predávajúci následne určil ako reálny termín dodávky deň 13.5.2024 (spotrebiteľ od predmetnej objednávky následne dňa 6.5.2024 odstúpil)

• pre porušenie zákazu pre predávajúceho v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4 a § 8 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa:

- používať nekalú obchodnú praktiku v spotrebiteľskej zmluve, a to klamlivým opomenutím podstatnej informácie, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, keď bolo, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-261/2024, vyššie uvedenou kontrolou na diaľku, vykonanou s účastníkom konania: **Marek Džubek-SERVICE, miesto podnikania: 027 55 Krivá 244**, zistené, že predávajúci spotrebiteľom zvolený spôsob platby: „dobierkou 0,96€“, ktorý bol predávajúcim potvrdený v potvrdení objednávky zo dňa 6.5.2024, zmenil na „platbu vopred prevodom“ (tak ako to vyplýva z e-mailovej komunikácie zo dňa 6.5.2024 medzi ním a spotrebiteľom, keď predávajúci na otázku spotrebiteľa: „Viete mi to doručiť zajtra, lebo tak mi ukázalo.“, odpovedal:

„Jedine ak to zaplatíte prevodom dopredu, na dobierku takúto sumu poslať nevieme.“), pričom predávajúci si takúto skutočnosť (napr. v nadväznosti na množstvo objednaného tovaru alebo vyššiu cenu, ktorú by mal spotrebiteľ uhradiť) nevymienil ani vo svojich Obchodných podmienkach (kde v čl. V. Platobné podmienky a dodanie tovaru uvádzal: „I. Cenu tovaru a prípadné náklady spojené s dodaním tovaru podľa kúpnej zmluvy môže kupujúci uhradiť nasledovným spôsobom: -bezhotovostne platobnou kartou, - bezhotovostne prevodom na účet predávajúcemu prostredníctvom platobnej brány Comgate, - dobierkou v hotovosti pri odovzdaní tovaru, - v hotovosti alebo platobnou kartou pri osobnom odbere v prevádzke, - v hotovosti alebo platobnou kartou pri osobnom odbere výdajni zásielok....“), ani v inom dokumente na svojom webovom sídle www.oramat.sk; týmto konaním došlo zo strany predávajúceho k nerešpektovaniu zákazu používať nekalú obchodnú praktiku v spotrebiteľskej zmluve, a to klamlivým opomenutím podstatnej informácie o zmene potvrdeného spôsobu platby, ktorú priemerný spotrebiteľ potreboval v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým sa zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **500,- -€, päťsto slovom eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00300524.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 10.4.2024 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-261/2024, žiadajúci vykonať kontrolu u účastníka konania: *Marek Džubek- SERVICE, miesto podnikania: 027 55 Krivá 244* v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Za účelom prešetrenia daného podnetu spotrebiteľa vykonal správny orgán s účastníkom konania kontrolu na diaľku, ktorá začala dňa 6.5.2024 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina vyhotovením printscreenov webového sídla účastníka konania www.oramat.sk, a realizáciou objednávky č. 202492013 zo dňa 6.5.2024. Predmetná kontrola bola ukončená dňa 14.5.2024 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, bez prítomnosti účastníka konania, spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 14.5.2024* (ktorý bol účastníkovi konania doručený do jeho elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 15.5.2024 na základe elektronickej doručenky) so zistením nedostatkov, za ktoré v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu pre predávajúceho:

Podľa § 3 ods. 1 písm. g/ 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 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, platobné podmienky a lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar.

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

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

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

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

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

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

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

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

Podľa § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak
a/ je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,

b/ podstatne narušuje alebo môže narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

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

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

Podľa § 8 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika tiež považuje za klamlivú, ak s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

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 zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-261/2024, kontrolou na diaľku, vykonanou s účastníkom konania: **Marek Džubek- SERVICE, miesto podnikania: 027 55 Krivá 244**, so začiatkom dňa 6.5.2024 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (vyhotovením printscreenov webového sídla účastníka konania www.oramat.sk a realizáciou objednávky č. 202492013 zo dňa 6.5.2024) a s ukončením dňa 14.5.2024 rovnako na správnom orgáne (vyhotovením *inšpekčného záznamu zo dňa 14.5.2024*, doručeného účastníkovi konania dňa 15.5.2024) zistené, že spotrebiteľ (inšpektor Slovenskej obchodnej inšpekcie v pozícii spotrebiteľa) si dňa 6.5.2024, prostredníctvom webového sídla účastníka konania www.oramat.sk, objednal (č. objednávky 202492013 zo dňa 6.5.2024, ktorá je prílohou *inšpekčného záznamu zo dňa 14.5.2024*) výrobky („ocelová kotva do betónu LE-ZN 10x105mm á 0,84€/ks v počte 800ks v hodnote 672,-€“; „skrutky/vruty do dreva so zapustenou hlavou KMWHT, TX 3x40mm-500ks á 5,64€/500ks v počte 5000ks v hodnote 28 200,-€“, s dohodnutou dopravou: *Slovak parcel sevice 0,-€* a s dohodnutým spôsobom platby: *„dobierkou 0,96€“*, v celkovej cene objednávky vo výške 28 872,95€ (po zaokrúhlení)), ktorých dostupnosť bola na danom webovom sídle definovaná ako „SKLADOM“ s určenou lehotou dodania v znení: „MOŽEME DODAŤ DO: 7.5.2024“, čo sa však preukázalo ako nepravdivé, nakoľko v rámci e-mailovej komunikácie medzi predávajúcim a spotrebiteľom (ktorá je prílohou *inšpekčného záznamu zo dňa 14.5.2024*), predávajúci, na otázku spotrebiteľa zo dňa 6.5.2024 v znení: *„Kedy to potom reálne dodáte?, dňa 6.5.2024 odpovedal: „Vzhľadom na veľkosť objednávky by tovar dorazil k vám až budúci týždeň v pondelok.“ (t. j. dňa 13.5.2024)*. Týmto konaním došlo zo strany predávajúceho k nerešpektovaniu zákazu používať nekalú obchodnú praktiku v spotrebiteľskej zmluve, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ by urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré inak neurobil, pretože bol uvedený do omylu alebo mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom výrobku, ako je dátum dodávky, keď bol spotrebiteľ dňa 6.5.2024 pred vykonaním obchodnej transakcie informovaný o dostupnosti tovaru „skladom“ a o lehote dodania „do 7.5.2024“ (t. j. na druhý deň po objednaní) a predávajúci následne určil ako reálny termín dodávky deň 13.5.2024 (spotrebiteľ od predmetnej objednávky následne dňa 6.5.2024 odstúpil).

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4 a § 8 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo, v súvislosti s prešetrovaním podnetu spotrebiteľa P-261/2024, kontrolou na diaľku, vykonanou s účastníkom konania: **Marek Džubek- SERVICE, miesto podnikania: 027 55 Krivá 244**, so začiatkom dňa 6.5.2024 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (vyhotovením printscreenov webového sídla účastníka konania www.oramat.sk a realizáciou objednávky č. 202492013 zo dňa 6.5.2024) a s ukončením dňa 14.5.2024 rovnako na správnom orgáne (vyhotovením inšpekčného záznamu zo dňa 14.5.2024, doručeného účastníkovi konania dňa 15.5.2024) zistené, že predávajúci spotrebiteľom zvolený spôsob platby: „dobierkou 0,96€“, ktorý bol predávajúcim potvrdený v potvrdení objednávky zo dňa 6.5.2024, zmenil na „platbu vopred prevodom“ (tak ako to vyplýva z e-mailovej komunikácie zo dňa 6.5.2024 medzi ním a spotrebiteľom, keď predávajúci na otázku spotrebiteľa: „Viete mi to doručiť zajtra, lebo tak mi ukázalo.“, odpovedal: „Jedine ak to zaplatíte prevodom dopredu, na dobierku takúto sumu poslať nevieme.“), pričom predávajúci si takúto skutočnosť (napr. v nadväznosti na množstvo objednaného tovaru alebo vyššiu cenu, ktorú by mal spotrebiteľ uhradiť) nevymienil ani vo svojich Obchodných podmienkach (kde v čl. V. Platobné podmienky a dodanie tovaru uvádzal: „1. Cenu tovaru a prípadné náklady spojené s dodaním tovaru podľa kúpnej zmluvy môže kupujúci uhradiť nasledovným spôsobom: - bezhotovostne platobnou kartou, - bezhotovostne prevodom na účet predávajúcemu prostredníctvom platobnej brány Comgate, - dobierkou v hotovosti pri odovzdaní tovaru, - v hotovosti alebo platobnou kartou pri osobnom odbere v prevádzke, - v hotovosti alebo platobnou kartou pri osobnom odbere výdajni zásielok....“), ani v inom dokumente na svojom webovom sídle www.oramat.sk. Týmto konaním došlo zo strany predávajúceho k nerešpektovaniu zákazu používať nekalú obchodnú praktiku v spotrebiteľskej zmluve, a to klamlivým opomenutím podstatnej informácie o zmene potvrdeného spôsobu platby, ktorú priemerný spotrebiteľ potreboval v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým sa zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

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- **Marek Džubek- SERVICE**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 19.6.2024 (s doručením do elektronickej schránky účastníka konania dňa 19.6.2024 na základe elektronickej doručky), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení zo dňa 15.5.2024 (doručenom správnomu orgánu v tento deň prostredníctvom portálu www.slovensko.sk) účastník konania uviedol, že jeho internetový obchod je malý, rovnaký problém má cca 13 000 e-shopov na platforme shoptet, a intenzívne komunikuje s danou platformou na jeho odstránení.

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa s povinnosťou predávajúceho dodržať zákaz nekalých obchodných praktík, ustálil v názore, že vyjadrenia od účastníka konania nespochybnil zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. Kontrola Slovenskej obchodnej inšpekcie spočíva v porovnaní zisteného skutkového stavu so stavom predpísaným, t. j. ustanoveným všeobecne záväznými právnymi predpismi a vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Kontrolou vykonanou

s účastníkom konania bolo zistené nevyhovenie zisteného skutkového stavu veci v porovnaní so zákonodarcom určeného stavu vo všeobecne záväznom právnom predpise, a skutkový stav zaznamenaný v inšpekčnom zázname bol spoľahlivo, dostatočne a presne zistený. Účastník konania je nositeľom objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili porušenie vyššie uvedeného zákazu, teda účastník konania zodpovedá za dodanie tovaru spotrebiteľovi v oznámenej dodacej lehote a za úplné informovanie spotrebiteľa o platobných podmienkach. V zmysle § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Preto prísľub riešenia zistených nedostatkov nemožno vnímať ako liberačný dôvod z preukázaného protiprávneho konania. Správny orgán má v posudzovanom prípade za to, že konkrétny spotrebiteľ nebol účastníkom konania komplexne informovaný o zmene potvrdeného spôsobu platby a zároveň bol informovaný o lehote dodania konkrétneho výrobku, následne nedodržanej, čo mohlo ovplyvniť jeho rozhodnutie uzavrieť kúpnopredajný vzťah. Rozhodnutím o obchodnej transakcii sa rozumie rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok si spotrebiteľ výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní právo zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie právnych povinností alebo zákazov, preto je v tomto slova zmysle právne nevýznamné, či zistené nedostatky boli spôsobené úmyselne alebo nie. Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, t. j. nepripúšťajúci ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. Zákon zároveň neumožňuje prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Nakoľko účastník konania žiadnym spôsobom nespochybnil zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie, vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré stanovuje správnomu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností a zákazov ustanovených týmto zákonom, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **nesmiete** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b/ a § 8 ods. 3 vyššie citovanej právnej úpravy používať nekalú obchodnú praktiku v spotrebiteľskej zmluve, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je dátum dodávky, ako ani klamlivým opomenutím podstatnej informácie, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b/ a § 8 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje, že *nekalé obchodné praktiky sú zakázané nielen počas a po vykonaní obchodnej transakcie, ale aj pred vykonaním obchodnej transakcie*. Zároveň definuje *rozhodnutie o obchodnej transakcii* ako rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok spotrebiteľ výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, alebo si uplatní právo zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku *bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať konania*. Daným konaním účastníka konania bol spotrebiteľ uvedený do omylu ohľadom termínu dodávky objednaného tovaru, ako aj ohľadom zmeny potvrdeného spôsobu platby, v dôsledku čoho mohol spotrebiteľ prijať rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Porušením zákazu nekalých obchodných praktík zo strany účastníka konania, a to vo forme klamlivého konania i klamlivého opomenutia, stanovením lehoty dodania objednaného výrobku, ktorá nebola v skutočnosti dodržaná, ako aj neúplným informovaním o zmene spôsobu platby, mohlo preukázateľne dôjsť k zmene ekonomického správania spotrebiteľa. Účel zákona stanovujúci predmetný zákaz nekalých obchodných praktík, sledujúci posilnenie dôvery európskych spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako *činnosti súvisiace s reklamou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľovi*, ktoré zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti, podľa konkrétnych kritérií, považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory. Podstatnou pri nekalých obchodných praktikách je skutočnosť, že spotrebiteľ buď nedostane všetky relevantné informácie pre rozhodnutie o uskutočnení obchodnej transakcie, alebo informácie, ktoré spotrebiteľ dostane, sú nesprávne, skreslené, neúplné, nejednoznačné, dvojzmyselné, teda také, ktoré manipulujú s poskytnutou informáciou za účelom privedenia spotrebiteľa k rozhodnutiu kúpiť konkrétny výrobok. Konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praktiky: t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, keď spotrebiteľ rozumne očakával od predávajúceho pri konaní, t. j. dodaní objednaného tovaru, dodržanie stanovenej lehoty dodania, ako aj nie zmenu potvrdeného spôsobu platby.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu nekalej obchodnej praktiky tým, že účastník konania neposkytol spotrebiteľovi všetky údaje o platobných podmienkach, ako aj tým, že účastník konania poskytol spotrebiteľovi taký údaj o čase dodania produktu, ktorý ním nebol dodržaný.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením rešpektovania zákazu nekalej obchodnej praktiky, garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, ako aj právo na informácie, pričom porušenie daného zákazu, vzhľadom na reálnu možnosť následného privedenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona, berúc do úvahy mieru, v akej bol daný skutok, resp. opomenutie, spôsobilé ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľa a jeho základné práva. Každý spotrebiteľ má právo na konanie, ktoré podstatne nenarušuje jeho ekonomické správanie aj vo vzťahu k právu na informácie, vrátane údajov o čase dodávky objednaného produktu, ako aj o platbe. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený.

Následkom porušenia daného zákazu je zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy, znížením mu rozsahu jeho práv, priznaných mu zákonom.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú jednak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov a v porušení práva na informácie, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcich povinností zo strany účastníka konania. Zistené iné správne delikty patria k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a preto nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal.

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

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

Rozhodujúcou skutočnosťou zohľadnenou pri určovaní výšky pokuty bolo neúplné informovanie spotrebiteľa o platobných podmienkach, ako i definovanie pre spotrebiteľa určitej lehoty dodania objednaného tovaru a jej následné nedodržanie, čím boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom. V dôsledku porušenia zákazu nekalých obchodných praktík došlo preukázateľne k zhoršeniu postavenia spotrebiteľa a k zásahu do jeho práv, čo mohlo spotrebiteľa pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

Účastník konania je vo vzťahu k spotrebiteľovi, vystupujúcim v pozícii laika, tou osobou, ktorá je povinná konať, v rámci svojej podnikateľskej činnosti, v súlade s odbornou starostlivosťou, nakoľko sa jedná o predmet jeho podnikania a má dbať o riadne plnenie si svojich zákonných povinností, resp. o dodržanie zákazov, čo bolo vykonanou kontrolou zistené ako nedodržané.

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

Účastník konania v súvislosti s podnetom spotrebiteľa P-261/2024 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 účastník konania konal spôsobom uvádzajúcim spotrebiteľa do omylu neposkytnutím podstatných informácií alebo poskytnutím mu nepravdivých informácií.

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

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

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

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €. Za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000,-€.

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 aj špecifikáciou všetkých zákonných kritérií ovplyvňujúcich jej určenie, vrátane charakteru protiprávneho konania, závažnosti porušenia zisteného zákazu, a spôsobu a následkov porušenia predmetného zákazu.

Sankcia musí plniť, okrem iného, aj represívnu funkciu, a aby ju spĺňala, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iných správnych deliktov. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia (vrátane individuálnej aj generálnej prevencie), a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu, ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znovu poruší daný prepis, 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.

Pri určení výšky pokuty boli zohľadnené všetky vyjadrenia účastníka konania, vrátane sľúbenej snahy o vykonanie nápravy. Po zvážení a vyhodnotení všetkých podkladov rozhodnutia, s prihliadnutím na všetky okolnosti riešenej záležitosti, s dôrazom na relevanciu ochrany práv spotrebiteľa, ktorý mohol byť konaním účastníka konania preukázateľne ohrozený, považuje správny orgán stanovenú sankciu za primeranú, plniacu preventívnu i represívnu funkciu. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia.

POUČENIE :

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