

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

Číslo: P/0026/05/2024

Dňa: 31.07.2024



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: **JURAKUB s. r. o., Stráža 209, 013 04 Stráža**

dátum kontroly: **22.02.2024 a 29.02.2024**

miesto vykonania kontroly: **na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina**

IČO: **53 991 672**

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 kontrolou, zameranou na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. P-207/2023, bolo na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, zistené, že účastník konania reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú prostredníctvom e-mailu dňa 20.03.2023 na dielo (odstránenie škôd a realizácia stavebných prác na rekonštrukcii bytu po požiari) a zameranú na vady *„radiátor v kuchyni aj s prípojným potrubím očistiť od spálenej farby a nanovo nafarbiť, radiátor v detskej izbe pri kuchyni s prírodným potrubím očistiť od spálenej farby a nanovo ofarbiť, radiátor v detskej izbe pri chodbe s prírodným potrubím očistiť od spálenej farby a nanovo ofarbiť, elektrickú zástrčku v kúpeľni vpravo hore nad umývadlom sfunkčnit', prispôsobiť a osadiť prechodové lišty vchodu do WC, vchodu do kúpeľne, vchodu do detskej izby pri kuchyni, vchodu detskej izby pri chodbe, vchodu do spálne rodičov, vchodu do obývačky a vchodu do špajze, v detskej izbe pri kuchyni treba zamurovať po Vašej rekonštrukcii vzniknuté diery v panele vedľa zástrčky, dokončiť osvetlenie v špajzi vyrezaním drážky pre kábel ku svetlu so zapojením svetla, zarovnať zle zarovnanú omietnutú stenu vpravo od špajzových dverí a obieleť ju, zatmeliť štrbinu okolo umývadla vo WC, olepiť koncovými bielymi lištami odrezanú dosku kuchynskej linky, kuchynskú plávajúcu podlahu očistiť od lepidlových stôp V.. pri kuchynskej linke“*, nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď nebola vybavená do času kontroly správneho orgánu;

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 kontrolou, zameranou na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. P-207/2023, bolo na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, zistené, že účastník konania najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia vyššie uvedenej reklamácie nevydal písomný doklad o jej vybavení;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, keď kontrolou, zameranou na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. P-207/2023, bolo na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, zistené, že účastník konania počas kontroly nepredložil na požiadanie orgánu dozoru evidenciu o reklamáciách na nazretie, nakoľko evidenciu o reklamáciách nevedie žiadnym spôsobom;

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **330,-€, slovom tristotridsať 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-00260524.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.02.2024 a dňa 29.02.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina s účastníkom konania: JURAKUB s. r. o., Stráža 209, 013 04 Stráža, kontrolu, zameranú na preverenia plnenia povinností v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa a na prešetrovanie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P-207/2023. Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zadokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa: 29.02.2024, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľ si u účastníkom konania objednal odstránenie škôd a realizáciu stavebných prác na rekonštrukcii bytu po požiari, nakoľko na základe poisťnej udalosti (hlásenie č. 2012030058) spotrebiteľ oslovil účastníka konania, ktorý mu dňa 09.04.2022 zaslal cenovú ponuku. Účastník konania vystavil na objednávateľa (spotrebiteľa) zálohovú faktúru č. 30220019 zo dňa 24.04.2022 na sumu vo výške 10 084,00 Eur, ktorej obsahom boli položky *nákup stavebného materiálu, búracie práce, vodoinštalčné práce* a po ukončení diela vystavil na objednávateľa (spotrebiteľa) faktúru č. 20220016 zo dňa 23.11.2022 na celkovú sumu 21 723,40 Eur (z ktorej bola odpočítaná zálohová platba vo výške 10 084,00 Eur a zostatok predstavovala suma 11 639,40 Eur), ktorej obsahom boli položky *búracie práce, vodoinštalčné práce, elektroinštalčné práce, murárske práce, sadrokartónové práce, vzduchotechnika, stierkovanie a maliarske práce, podlahárske práce, montážne práce, nákup stavebného materiálu*. Vystavené faktúry boli uhradené v plnej výške.

Dňa 20.03.2023 si spotrebiteľ uplatnila prostredníctvom e-mailu u účastníka konania reklamáciu diela a ako vady uviedol - „*radiátor v kuchyni aj s prípojným potrubím očistiť od spálenej farby a nanovo nafarbiť, radiátor v detskej izbe pri kuchyni s prírodným potrubím očistiť od spálenej farby a nanovo ofarbiť, radiátor v detskej izbe pri chodbe s prírodným potrubím očistiť od spálenej farby a nanovo ofarbiť, elektrickú zástrčku v kúpeľni vpravo hore nad umývadlom sfunkčniť, prispôbiť a osadiť prechodové lišty vchodu do WC, vchodu do kúpeľne, vchodu do detskej izby pri kuchyni, vchodu detskej izby pri chodbe, vchodu do spálne rodičov, vchodu do obývačky a vchodu do špajze, v detskej izbe pri kuchyni treba zamurovať po Vašej rekonštrukcii vzniknuté diery v panele vedľa zástrčky, dokončiť osvetlenie v špajzi vyrezaním drážky pre kábel ku svetlu so zapojením svetla, zarovnať zle zarovnanú omietnutú stenu vpravo od špajzových dverí a obieleť ju, zatmeliť štrbinu okolo umývadla vo WC, olepiť koncovými bielymi lištami odrezanú dosku kuchynskej linky, kuchynskú plávajúcu podlahu očistiť od lepidlových stôp V.. pri kuchynskej linke*“, ktorú účastník konania nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď nebola vybavená ani do času kontroly správneho orgánu a nevydal písomný doklad o jej vybavení najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Ďalej bolo zistené, že účastník konania počas kontroly nepredložil na požiadanie orgánu dozoru evidenciu o reklamáciách na nazretie, nakoľko ju nevedie žiadnym spôsobom.

Účastník konania vyššie uvedeným konaním pri vybavovaní reklamácie uplatnenej dňa 20.03.2023 nedodrжал formálny postup pri jej vybavovaní, nakoľko túto reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v tejto lehote nevydal písomný doklad o jej vybavení a nepredložil na požiadanie orgánu dozoru evidenciu o reklamáciách na nazretie, nakoľko evidenciu o reklamáciách nevedie žiadnym spôsobom.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

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

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.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

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

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.02.2024 účastník konania uviedol, že doklady nepredložil, nakoľko tieto treba dohľadať u účtovníčky, ide o množstvo položiek a taktiež u poisťovne, ktorá za službu zaplatila. Z tohto dôvodu sa nedalo tieto doručiť v termíne a nemohol ich predložiť ku kontrole.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 29.02.2024 účastník konania uviedol, že reklamáciu spotrebiteľa prijal e-mailom ale z dôvodu rodinných problémov ju zanedbal, čo ho veľmi mrzí. Nakoľko inú reklamáciu ako od spotrebiteľa (podávateľa podnetu) nemal, neuvedomil si, že musí viesť evidenciu a evidovať reklamácie. Túto si zabezpečí ihneď a bude spotrebiteľa e-mailom kontaktovať k doriešeniu celej situácie.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči účastníkovi konania v zmysle § 18 ods. 2 zákona o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0026/05/2024 zo dňa 17.06.2024 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené do jeho aktivovanej elektronickej schránky dňa 25.06.2024 o 22:17:24 hod..

Dňa 25.06.2024 bolo správnomu orgánu doručené podanie označená ako *Predmet: Info*, v ktorom účastník konania uviedol, že by sa chcel informovať ohľadom konania č: P/0026/05/2024, nakoľko mu bolo doručené oznámenie o začatí správneho konania. Chcel by sa informovať o čo sa jedná, pretože táto vec bola už prejednávaná a teraz tomu nerozumie. Ďalej uviedol, že či ho správny orgán vie kontaktovať poprípade predvolať lebo nevie absolútne čo má v tomto prípade robiť.

Dňa 26.06.2024 zaslal správny orgán účastníkovi konania na vyššie uvedené podanie odpoveď, ktorá bola účastníkov konania doručená do jeho aktivovanej elektronickej schránky s fikciou doručenia dňa 12.07.2024, nakoľko účastníkovi konania vypršala úložná lehota.

Podľa ustanovenia § 32 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o eGovernmente) sa uložením elektronickej úradnej správy rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta. Podľa ods. 2 cit. paragrafu je úložnou lehotou na účely tohto zákona lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu. Podľa ods. 5 písm. b) bod 1. cit. paragrafu elektronická úradná správa vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje

za doručení, ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci, a ak sa doručuje do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

Dňa 10.07.2024 zaslal správny orgán do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania oznámenie o predĺžení termínu na vydanie rozhodnutia na 60 dní v zmysle ustanovenia § 49 ods.2 zákona o správnom konaní, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 13.07.2024 o 11:57:47 hod..

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 – poskytovateľa služieb 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. Účastník konania 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 pri kontrole dňa 29.02.2024, ohľadne nevybavenia spotrebiteľskej reklamácie a nevedenia evidencie o reklamáciách, správny orgán uvádza, že účastník konania preukázateľne postupoval v rozpore s ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľskú reklamáciu uplatnenú dňa 20.03.2023 preukázateľne nevybavil v zákonom stanovenej 30dňovej lehote žiadnym zo zákonných spôsobov uvedených v § 2 písm. m) cit. zákona a taktiež v uvedenej lehote nevydal písomný doklad o jej vybavení a nepredložil počas kontroly na požiadanie orgánu dozoru evidenciu o reklamáciách na nazretie, nakoľko evidenciu o reklamáciách nevedie žiadnym spôsobom. Ďalej správny orgán k tvrdeniam účastníka konania o tom, že zabezpečí evidenciu o reklamáciách a bude kontaktovať spotrebiteľa k doriešeniu celej situácie, 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.

Účastník konania bol povinný dodržať zákonom o ochrane spotrebiteľa požadovaný postup pri vybavovaní reklamácie uplatnenej dňa 20.03.2023. Teda mal povinnosť vybaviť predmetnú reklamáciu v lehote, ktorá nesmela byť dlhšia ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie jedným zo zákonných spôsobov podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, v tejto lehote vydať písomný doklad o vybavení reklamácie a viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru.

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 – poskytovateľa služieb o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie. Vykonanou kontrolou bolo presne a spoľahlivo zistené, že účastník konania si povinnosti, ktoré mu vyplývajú z citovaných zákonných ustanovení preukázateľne nesplnil. Týmto konaním účastníka konania došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľským podnetom evidovaným pod číslom P-207/2023, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 22.02.2024 a 29.02.2024, vyjadrením účastníka konania zo dňa 22.02.2024 a 29.02.2024 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 spotrebiteľka sa musela obrátiť na správny orgán so žiadosťou o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov.

Účastník konania je v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy, povinný vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie jedným zo zákonných spôsobov podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, vydať písomný doklad o vybavení reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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 reklamáciu uplatnenú dňa 20.03.2023 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v tejto lehote nevydal písomný doklad o jej vybavení. Správny orgán ďalej zohľadnil pri určovaní výšky pokuty aj porušenie povinnosti účastníka konania viesť evidenciu o reklamáciách, keď v čase kontroly bolo zistené, že účastník konania ku dňu kontroly žiadnym spôsobom nevedol evidenciu reklamácií.

Zákon o ochrane spotrebiteľa ustanovil v § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa maximálnu lehotu na vybavenie reklamácie 30 dní. Pokiaľ predávajúci – poskytovateľ služieb 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 – poskytovateľa služieb, 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.

Porušením povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa nebolo spotrebiteľovi umožnené, aby mal k dispozícii doklad preukazujúci skutočnosť, akým spôsobom predávajúci – poskytovateľ služieb reklamáciu vybavil. Nevydanie relevantného dokladu o spôsobe vybavenia reklamácie zo strany predávajúceho – poskytovateľa služieb 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 – poskytovateľovi služieb v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie.

Evidencia uplatnených reklamácií je dôležitým zdrojom informácií pre kontrolné orgány pri zisťovaní závažnosti rizika ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľa v prípade výskytu sa vady výrobku alebo služby. Uvedené má tiež význam pri hodnotení postupu predávajúceho – poskytovateľa služieb pri vybavovaní reklamácie, kedy na jednej strane je spravidla podnet spotrebiteľa poukazujúci na nedostatky, či porušenie zákona pri vybavovaní jeho reklamácie predávajúcim – poskytovateľom služieb a na strane druhej je nevyhnutnosť získania objektívneho názoru na skutkový stav, kde tieto doklady zohrávajú významnú úlohu. Nie je preto možné bagatelizovať ich význam.

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 alebo poskytnutých služieb. 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, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán zohľadnil aj to, že nezabezpečením dodržania zákonom stanovenej lehoty na vybavenie reklamácie a na vydanie dokladu účastník konania nevybavil reklamáciu riadne v súlade so zákonom a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli mimo už vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo porušenie práv spotrebiteľa, na nesplnenie zákonných povinností s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj na porušenie povinnosti predávajúceho – poskytovateľa služieb vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, na porušenie povinnosti predávajúceho – poskytovateľa služieb vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v zákonom stanovenej lehote, ako aj na porušenie povinnosti predávajúceho – poskytovateľa služieb viesť evidenciu o reklamáciách, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si účastník konania nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 cit. zákona.

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

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 zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci – poskytovateľ služieb nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov alebo poskytovania služieb bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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

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 vytykaného porušenia zákona.

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

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa ukladá za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo

právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do výšky 66 400,00 €.

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

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

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.

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/0032/05/2024

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, § 4 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (**d'alej len Správny poriadok**)

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

účastníkovi konania: **Eubomír Ježo- JM- design, miesto podnikania: Dlhá 85E, 010 09 Žilina**
dátum a miesto vykonania kontroly: **12.1.2024 v sídle účastníka konania** (ktoré je aj prevádzkarňou)
IČO: **43 914 161**

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

- používať nekalé obchodné praktiky 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 cene, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 12.1.2024 s účastníkom konania: **Lubomír Ježo- JM- design, miesto podnikania: Dlhá 85E, 010 09 Žilina** v jeho mieste podnikania (ktoré je aj prevádzkarňou), v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-738/2023, zistené, že spotrebiteľ si dňa 4.11.2023, prostredníctvom webového sídla účastníka konania www.pneusvet.sk, objednal (č. objednávky 228157 zo dňa 4.11.2023), výrobok-pneumatiky: Hankook 205/55 R16 K135 91V MFS á 48,22€/ks (v počte 4ks, s dohodnutou dopravou kuriérom 15,96€ v celkovej cene 208,84€, s jej úhradou v tento deň platobnou kartou), s následným doručením mu písomného potvrdenia danej objednávky; predmetný výrobok mal, podľa vyjadrenia spotrebiteľa, v čase jeho objednania, na webovej stránke uvedenú dostupnosť *skladom*; následne predávajúci e-mailom zo dňa 5.11.2023, adresovanom spotrebiteľovi, zrušil objednávku z dôvodu „nedostupnosti tovaru“, na čo spotrebiteľ reagoval v tento deň e-mailom predávajúcemu v zmysle, že objednávku nie je potrebné rušiť, lebo počká do naskladnenia tovaru; dňa 6.11.2023 predávajúci e-mailom informoval spotrebiteľa o nutnosti zrušenia danej objednávky, lebo *nemôže držať objednávku na tovar, pri ktorom aktuálne nie je výhľad naskladnenia*, na čo reagoval spotrebiteľ v rovnaký deň e-mailom, že daný tovar je, podľa informácií na dotknutom webovom sídle, stále dostupný („centrálny sklad dostupných ks: >20ks“); na základe toho predávajúci e-mailom zo dňa 6.11.2023, adresovanom spotrebiteľovi, uviedol: „*Pneumatiky sú dostupné, avšak cenu synchronizovalo s kódom iného produktu, kvôli tomuto žiaľ Vám nemôžeme dodať objednávku. Ide o systémovú chybu. Pneu dostupné sú, ale za cenu, ktorá je uvedená aktuálne na webe.*“, čo bolo á 63,23€/ks; **informovaním spotrebiteľa dňa 4.11.2023 o cene predávaného výrobku vo výške 48,22€ a následným informovaním spotrebiteľa e-mailom zo dňa 6.11.2023 o tom, že daná cena bola chybná a výrobok je dostupný za vyššiu cenu 63,23€, 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 cene**

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **200,-€, slovom dvesto eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00320524.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 11.12.2023 bol správne orgánu doručený podnet spotrebiteľa P-738/2023. Za účelom jeho prešetrenia vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v mieste podnikania účastníka konania: **Lubomír Ježo- JM- design, Dlhá 85E, 010 09 Žilina** (ktoré je aj prevádzkarňou) kontrolu so spísaným inšpekčným záznamom zo dňa 12.1.2024, so zisteným nedostatkom, za ktorý v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie zákazu pre predávajúceho:

Podľa § 2 ods. 1 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 (**dďalej len zákon 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.

Podľa § 3 ods. 1 písm. e/ 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, celkovú cenu tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady alebo poplatky; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo dohodu o predplatnom, predávajúci informuje spotrebiteľa o celkovej cene za zúčtovacie obdobie a o cene za jeden mesiac, ak je dĺžka zúčtovacieho obdobia odlišná, a ak túto cenu nemožno určiť vopred, o spôsobe, akým sa vypočíta.

Podľa § 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.

Podľa § 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 § 2 písm. f/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa výrobkom rozumie nová, použitá alebo upravená hnutelná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodkladne; výrobkom je aj hnutelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuteľnej 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. d/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene alebo k spôsobu výpočtu ceny.

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 v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. d/ zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 12.1.2024 v mieste podnikania účastníka konania: **Eubomír Ježo- JM- design, Dlhá 85E, 010 09 Žilina** (ktoré je aj prevádzkarňou), v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-738/2023, zistené, že spotrebiteľ si dňa 4.11.2023, prostredníctvom webového sídla účastníka konania www.pneusvet.sk, objednal (č. objednávky 228157 zo dňa 4.11.2023), výrobok-pneumatiky: Hankook 205/55 R16 K135 91V MFS á 48,22€/ks (v počte 4ks, s dohodnutou dopravou kuriérom 15,96€ v celkovej cene 208,84€, s jej úhradou v tento deň platobnou kartou), s následným doručením mu písomného potvrdenia danej objednávky. Predmetný výrobok mal, podľa vyjadrenia spotrebiteľa, v čase jeho objednania, na webovej stránke uvedenú dostupnosť *skladom*. Následne predávajúci e-mailom zo dňa 5.11.2023, adresovanom spotrebiteľovi, zrušil objednávku z dôvodu „*nedostupnosti tovaru*“, na čo spotrebiteľ reagoval v tento deň e-mailom predávajúcemu v zmysle, že objednávku nie je potrebné rušiť, lebo počká do naskladnenia tovaru. Dňa 6.11.2023 predávajúci e-mailom informoval spotrebiteľa o nutnosti zrušenia danej objednávky, lebo *nemôže držať objednávku na tovar, pri ktorom aktuálne nie je výhľad naskladnenia*, na čo reagoval spotrebiteľ v rovnaký deň e-mailom, že daný tovar je, podľa informácií

na dotknutom webovom sídle, stále dostupný („centrálny sklad dostupných ks: >20ks“). Na základe toho predávajúci e-mailom zo dňa 6.11.2023, adresovanom spotrebiteľovi, uviedol: „Pneumatiky sú dostupné, avšak cenu synchronizovalo s kódom iného produktu, kvôli tomuto žiaľ Vám nemôžeme dodať objednávku. Ide o systémovú chybu. Pneu dostupné sú, ale za cenu, ktorá je uvedená aktuálne na webe.“, čo bolo ú 63,23€/ks. Informovaním spotrebiteľa dňa 4.11.2023 o cene predávaného výrobku vo výške 48,22€ a následným informovaním spotrebiteľa e-mailom zo dňa 6.11.2023 o tom, že daná cena bola chybná a výrobok je dostupný za vyššiu cenu 63,23€, došlo zo strany predávajúceho k nerešpektovaniu zákazu používať nekalú obchodnú prax v spotrebiteľskej zmluve, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože bol uvedený do omylu alebo mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene.

V Obchodných podmienkach na dotknutom webovom sídle dňa 25.6.2024 v časti Objednávka a uzatvorenie kúpnej zmluvy mal predávajúci uvedené: „...zmluva vzniká odoslaním objednávky kupujúcim a spracovaním objednávky predávajúcim. Toto spracovanie objednávky predávajúci bezodkladne potvrdí na zadaný email kupujúceho. Takto uzatvorenú zmluvu nie je možné jednostranne meniť.“.

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- **Eubomír Ježo- JM- design.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 25.6.2024 (s listinným doručením dňa 1.7.2024) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 1.7.2024 (doručenom správnomu orgánu dňa 8.7.2024 listinnou zásielkou) účastník konania uviedol, že spotrebiteľ, podávajúc podnet, si u účastníka konania objednal pneumatiky, u ktorých bola mylne uvedená cena (48,22€), pričom reálna cena výrobku bola vyššia (63,23€). Účastník konania nevedel spotrebiteľovi zabezpečiť výrobok vo vygenerovanej cene 48,22€, informoval ho, že objednávku ruší, nakoľko išlo o plnenie, nemožné už od začiatku, a chybou systému sa predával výrobok jedného typu za cenu iného výrobku. Účastník konania bol schopný dodať spotrebiteľovi tovar, ale nie v cene, chybne spárovannej s danými pneumatikami, no spotrebiteľ trval na dodaní výrobku v tejto cene 48,22€. Účastník konania má za to, že nedošlo k poškodeniu spotrebiteľa, spotrebiteľovi bolo podané vysvetlenie celej situácie, a po zrušení objednávky si mohol spotrebiteľ objednať *podobný produkt v cenovej relácii, ktorú si vytýčil*. Účastník konania ďalej konštatoval, že k nekalej obchodnej praxi nedošlo ani úmyselne ani z nedbanlivosti, a nebola preukázaná príčinná súvislosť medzi konaním účastníka konania a „výsledkom“, keď sa zistením preukázalo, že príčinou nesprávne spárovannej ceny s výrobkom bola chyba aktualizácie ERP systému externého dodávateľa (spoločnosti GPD, a.s.). Spotrebiteľovi bola zároveň vrátená zaplatená platba. Účastník konania dodal, že správny orgán môže určiť lehotu na vykonanie opatrení, ktoré predídu daným systémovým chybám, prípadne sa na určité obdobie zablokuje dostupnosť produktov na webovom sídle, kde vzniká riziko kolízie medzi produktom a cenou tak, aby spotrebiteľ nebol uvedený do omylu. Pokiaľ predávajúci vykoná vyššie uvedené opatrenia, orgán dozoru rozhodnutie o uložení pokuty nevydá. Záverom navrhol neuloženie postihu podľa zákona o ochrane spotrebiteľa a tiež vypočutie svedkov, t. j. osoby, ktorá objednávku spotrebiteľa prevzala a s ním aj komunikovala, ako aj vypočutie jeho dodávateľa, t. j. zástupcu spoločnosti GPD a.s., ktorá by podala vysvetlenie o príčine vzniku chyby pri párovaní ceny. Súčasťou

daného vyjadrenia účastníka konania bola e-mailová komunikácia medzi účastníkom konania a dotknutým spotrebiteľom (z dní 5.11.2023 a 6.11.2023, ktorou už správny orgán disponoval), ako aj e-mailová komunikácia zo dňa 12.1.2024 medzi dodávateľom-spoločnosťou GPD a.s. a účastníkom konania, v ktorej bolo uvedené, že *dodávateľ potvrdzuje, že z dôvodu aktualizácie jeho ERP systému došlo u vybraných značiek pneumatík k chybnnej kalkulácii cien a v dňoch 4.11.2023 a 5.11.2023 boli v dátach, exportovaných účastníkovi konania, exportované chybné ceny, výrazne pod hladinou nákupných cien dodávateľa, dodávateľ upozornil účastníka konania, že v týchto chybných cenách nie je schopný dodať tovar a objednávky budú zrušené. Odo dňa 6.11.2024 bola systémová chyba opravená.* Na žiadosť účastníka konania o výsluch svedkov správny orgán reagoval žiadosťou zo dňa 9.7.2024 o doručenie písomných vyjadrení osôb, ktoré účastník konania navrhoval vypočuť (s jej listinným doručením účastníkovi konania dňa 12.7.2024). Účastník konania na danú žiadosť do času vydania tohto rozhodnutia nereagoval. V zmysle § 32 ods. 2 Správneho poriadku určuje rozsah a spôsob zisťovania podkladov pre rozhodnutie správny orgán. V zmysle § 34 ods. 4 Správneho poriadku patrí vykonávanie dôkazov správneho orgánu. Správny orgán mal k dispozícii (ako súčasť vyjadrenia účastníka konania) e-mailovú komunikáciu medzi osobou, vybavujúcou objednávku za účastníka konania a spotrebiteľom, ako aj vyjadrenie dodávateľa k vzniku nedostatku.

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 ods. 6 neustanovuje inak.

V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

V zmysle § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa ods. 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa ods. 1.

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa, ovplyvňovaného ponukou výrobkov na webovom sídle účastníka konania, ustálil v názore, že vyjadrenia účastníka konania a doručené doklady nespochybnili zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. Účastník konania mal dňa 4.11.2023 na svojom webovom sídle pri výrobku: pneumatiky *Hankook 205/55 R16 K135 91V MFS* uvedenú informáciu o dostupnosti „*skladom*“ a konkrétnu cenu „*48,22€*“, ktorú spotrebiteľ akceptoval, odoslal objednávku predávajúcemu, ten ju potvrdil a tým bol platne uzatvorený zmluvný vzťah. Skutočnosť, že účastník konania elektronicky preberá ceny od svojho dodávateľa a v dôsledku chyby aktualizácie ERP systému u tohto dodávateľa (na dôkaz čoho účastník konania predložil e-mailovú komunikáciu medzi ním a daným dodávateľom zo dňa 12.1.2024) došlo na webovom sídle účastníka konania k uvedeniu, pri danom výrobku, chybné ceny, ktorá v skutočnosti mala byť vo výške

„63,23€“ (správny orgán zdôrazňuje, že sa dňa 4.11.2023 i dňa 6.11.2023 jednalo o rovnaký výrobok: pneumatiky *Hankook 205/55 R16 K135 91V MFS*), nemá vplyv na absolútnu zodpovednosť účastníka konania koncipovanú na objektívnom princípe (vrátane zodpovednosti za ceny uvedené na webovom sídle), teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zisteného zákazu nekalých obchodných praktík. Nekalé obchodné praktiky sú zakázané nielen počas a po vykonaní obchodnej transakcie, ale aj *pred vykonaním rozhodnutia o obchodnej transakcii*, pričom rozhodnutím o obchodnej transakcii sa rozumie 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*. Spotrebiteľ bol dňa 4.11.2023 údajom o cene predmetného výrobku na webovom sídle účastníka konania uvedený do omylu, v dôsledku čoho mohol spotrebiteľ prijať rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Porušením zákazu nekalých obchodných praktík zo strany účastníka konania, a to vo forme klamlivého konania, stanovením ceny produktu, ktorá nebola v skutočnosti dodržaná, mohlo preukázateľne dôjsť k zmene ekonomického správania spotrebiteľa. Účastník konania e-mailovou komunikáciou s dodávateľom zo dňa 12.1.2024, doručenou správnemu orgánu, vysvetlil príčinu vzniku daného nedostatku, no predmetné nie je vyvinením sa z nepochybne zisteného protiprávneho konania, rovnako ako aj dodatočné vysvetlenie vzniknutej situácie dotknutému spotrebiteľovi, či vrátenie mu zaplatenej finančnej čiastky. Správny orgán, riadiaci sa striktnie platnou legislatívou, berúc do úvahy povahu informácií na webovom sídle účastníka konania a ich vplyv na rozhodovanie spotrebiteľa, nemohol prijať iný záver než ten, ktorý je uvedený vo výroku rozhodnutia s tým, že k omylu došlo v jednej z najvýznamnejších náležitostí kúpnej zmluvy, t. j. v cene. Zákonodarca v súvislosti s dodržiavaním stanoveného zákazu nekalých obchodných praktík, nepripúšťa žiadne výnimky. Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, t. j. nepripúšťajúci ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. záväzujúceho účinku. 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- škoda pre konkrétneho spotrebiteľa aj nastala. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie právnych povinností alebo zákazov, a preto je v tomto slova zmysle právne nevýznamné, či bol zistený nedostatok spôsobený úmyselne alebo nie. 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. Skutkový stav zaznamenaný v inšpekčnom zázname bol spoľahlivo zistený. Správny orgán pri posudzovaní daného prípadu vychádzal z vlastných zistení a uvážení správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie zákazu zo strany účastníka konania ako predávajúceho, bolo spoľahlivo preukázané. V danom prípade, vzhľadom na charakter zisteného nedostatku a jeho prípadný dopad na spotrebiteľa, nešlo o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu a využitie daného inštitútu má fakultatívny charakter. Vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré stanovuje správnemu 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. d/ vyššie citovanej právnej úpravy porušiť zákaz používať nekalé obchodné praktiky 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 cene.

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. d/ 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 spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorého použil nekalú obchodnú praktiku v spotrebiteľskej zmluve.

Konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praktiky: t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, keď spotrebiteľ rozumne očakával od predávajúceho pri konaní, t. j. pri ponuke jedného druhu výrobku na jeho webovom sídle, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda označenie ponúkaného výrobku správnou cenou. Zákon o ochrane spotrebiteľa definuje *rozhodnutie o obchodnej transakcii* ako rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok spotrebiteľ výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, alebo si uplatní právo zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku *bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať konania*. Daným konaním účastníka konania bol spotrebiteľ uvedený do omylu ohľadom ceny pneumatík *Hankook 205/55 R16 K135 91V MFS*, keď spotrebiteľ dôvodne očakával označenie tohto tovaru na webovom sídle cenou nespôsobilou viesť ho do omylu. Účel zákona o ochrane spotrebiteľa stanovujúci 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 akékoľvek vlastné činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, *vrátane marketingu a reklamy, 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. Vyvolaním u spotrebiteľa dojmu nižšej ceny výrobku, než aká bola jeho skutočná cena, boli porušené práva chránené zákonom a v dôsledku porušenia zákazu nekalých obchodných praktík účastníkom konania mohlo dôjsť k ovplyvneniu ekonomického správania spotrebiteľa. Po zohľadnení nekalej obchodnej praktiky, vrátane miery v akej je spôsobilá ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho právo na informácie o správnej cene výrobku, nemožno uvedené konanie účastníka konania považovať za zanedbateľné porušenie zákona.

Následkom porušenia daného zákazu bolo zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy zásahom do jeho práv znížením mu rozsahu práv priznaných mu zákonom, t. j. práva na konanie účastníka konania, ktoré podstatne nenarušuje ekonomické správanie spotrebiteľa aj vo vzťahu k právu na informácie, vrátane práva na informácie o správnej cene výrobku.

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

Účastník konania 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 jej podnikania a má dbať o riadne plnenie si svojich zákonných povinností, resp. o dodržanie zákazov, čo bolo vykonanou kontrolou zistené ako nedodržané. Účastník konania pri plnení si svojich informačných povinností nekonal s odbornou starostlivosťou, keď nezabezpečil pravdivú informáciu o cene ponúkaného výrobku na svojom webovom sídle.

Z hľadiska miery zavinenia nesie účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok ich ponuky a predaja bez ohľadu na úmysel alebo nedbanlivosť alebo akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zákona.

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

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu informovania spotrebiteľov o nákupných podmienkach, 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 uvedeného nedostatku nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

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

V zmysle § 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 ods. 6 neustanovuje inak.

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

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 zbrané do úvahy všetky vyjadrenia i predložené doklady zo strany účastníka konania k zistenému nedostatku.

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.

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/0033/05/2024

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 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 l t a k t o :

účastník konania: **LPH REALITY, s.r.o.**

sídlo: **Dlhá 85, 010 01 Žilina**

miesto kontroly – autoumývareň Ehrle pri Tescu, Čadca

dátum kontroly: na základe oznámenia o vykonaní kontroly zo dňa 30.04.2024 doručeného účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 06.05.2024 a následnou kontrolou na mieste a spísaním inšpekčného záznamu dňa 29.05.2024

IČO: **47 232 421**

pre porušenie povinnosti predávajúceho vydat' spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, keď v rámci kontroly v súvislosti s prešetrovaním spotrebiteľského podnetu zaevidovaného pod poradovým číslom P-269/2024 v prevádzkarni autoumývareň Ehrle pri Tescu, Čadca, bolo zistené, v rámci kontrolného nákupu inšpektormi SOI ako spotrebiteľmi, na zakúpenú službu: „umývanie 55 sekúnd“ v cene 0,50 €/jednotka, sa po vhození mince spustilo umývanie automobilu, pri ktorom boli funkčné všetky umývacie programy, avšak po zakúpení predmetnej služby nebol vydaný 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-00330524.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 29.05.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj na základe oznámenia o vykonaní kontroly zo dňa 30.04.2024 zaslaného prostredníctvom portálu www.slovensko.sk kontrolu v prevádzkarni Autoumyváreň Ehrle pri Tesco, Čadca za prítomnosti konateľa a splnomocneného zástupcu spoločnosti LPH REALITY, s.r.o., Dlhá 85, 010 01 Žilina. Pri výkone kontroly bol zistený nasledovný nedostatok, za ktorý zodpovedá účastník konania: **LPH REALITY, s.r.o.**

Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu zaevidovaného pod č. P-269/2024 so zdokumentovaním skutkového stavu a zadefinovaním zistených nedostatkov, pričom bolo zistené, že:

V rámci uskutočneného kontrolného nákupu, keď bola inšpektormi ako spotrebiteľmi zakúpená služba: „umývanie 55 sekúnd“ v cene 0,50 €/jednotka, sa po vhození mince spustilo umývanie automobilu, pri ktorom boli funkčné všetky umývacie programy. Kontrolný nákup bol zo strany kontrolovanej osoby účtovaný správne v zmysle cenníka ponúkaných poskytovaných služieb automyvárne.

Na kontrolný nákup nebol vydaný doklad o poskytnutí služby v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 29.05.2024 osoba prítomná pri kontrole - splnomocnený zástupca p. J.L. uviedol, správny orgán cituje: *„Inšpekčný záznam som prevzal. V prípade poruchy automatu je na každom automate uvedené kontaktné telefónne číslo na ktoré môže zákazník v prípade potreby zavolať, my si na kamerovom zázname dohľadáme, či mal automat poruchu a zákazníkovi bude platba vrátená. Taktiež máme systém, ktorý každú poruchu automatu hlási na mobilný telefón a porucha je čo najskôr odstránená“* - 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 výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa – **LPH REALITY, 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, 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 § 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.

Dňa 07.06.2024 bolo správnomu orgánu doručené podanie zo dňa 04.06.2024 označené ako *Námietka proti opatreniu č.p. 601, 612* zo dňa 29.05.2024, v ktorom účastník konania podal námietku proti opatreniu, ktorým mu bolo nariadené vydávať doklad o poskytnutí služby v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Ako dôvody účastník konania uviedol, že zmysle § 3 ods.2 písm. b) a bod 4 zákona č. 289/2008 Z.z. o používaní elektronickej registračnej pokladnice a o zmene a doplnení zákona SNR č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov a o zmenách v sústave územných finančných orgánov v znení neskorších predpisov v platnom znení, nemá povinnosť evidovať tržbu elektronickou registračnou pokladnicou alebo pokladnicou e-kasa klient a že každý spotrebiteľ, ktorá má záujem o vydanie dokladu o poskytnutí služby na zakúpené služby v predmetnom automate, má možnosť kontaktovať spoločnosť na kontaktnom telefónnom čísle, ktoré je viditeľne uvedené na každom automate a požadovaný doklad o poskytnutí služby za zakúpené služby mu bude vydaný. Uviedol tiež, že postup je rovnaký ako napr. pri parkovacích automatoch, ktoré spotrebiteľovi po uhradení parkovného ponúknu možnosť, ak má o to spotrebiteľ záujem, vydať doklad o poskytnutí služby na zakúpené služby a v prípade, že o to spotrebiteľ nemá záujem, môže si zvoliť možnosť bez dokladu. Riaditeľka Inšpektorátu SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj rozhodla o zamietnutí podaných námietok v zákonom stanovenej lehote, a to rozhodnutím zo dňa 14.06.2024.

Na základe zisteného skutkového stavu bolo písomnosťou zo dňa 25.06.2024 (s doručením listinného rovnopisu do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 01.07.2024), 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 11.07.2024 bolo správnomu orgánu doručené podanie označené ako *Vyjadrenie k dôvodom konania a návrh na doplnenie dokazovania* zo dňa 08.07.2024, v ktorom účastník konania uvádza, že poskytuje služby prostredníctvom predajného automatu a v zmysle § 3 ods. 2 písm. b) bod 4) zák. č. 289/2009 Z.z. o používaní elektronickej registračnej pokladnice a o zmene a doplnení zákona SNR č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov a o zmenách v sústave finančných orgánov v znení neskorších predpisov a podľa tohto zákona nemá povinnosť evidovať tržbu elektronicou registračnou pokladnicou alebo pokladnicou e-kasa klient. Podľa tvrdenia účastníka konania z uvedeného dôvodu teda nie sú ako spoločnosť povinní zo zákona vydávať doklad z elektronickej registračnej pokladnice ani z pokladnice e-kasa klient.

Ďalej vo vyjadrení uviedol, že predajný automat ako spoločnosť prevádzkujú v súlade so všetkými predpismi na úseku živnostenského podnikania a v súlade so všetkými daňovými predpismi a spôsobom, na ktorý je predajný automat určený jeho výrobcom. Podľa vyjadrenia účastníka konania je predajný automat plne funkčný, vždy poskytuje presne tú službu a v tom trvaní, v akom si to spotrebiteľ na automate zvolí a sú dostupné vždy všetky umývacie programy, pričom každé poskytnutie služby (nákup) je účtované správne v zmysle cenníka ponúkaných služieb a v rozsahu zvolenom spotrebiteľom. Zároveň uvádza, že každý spotrebiteľ, ktorý má záujem o vydanie dokladu o poskytnutí služby v automate, má možnosť kontaktovať spoločnosť na kontaktnom telefónnom čísle a požadovaný doklad o poskytnutí služby mu bude vydaný, a teda spoločnosť požadovaný doklad o poskytnutí služby vydáva.

Ďalej upozorňuje na to, že napr. v lokalite Žiliny sú viaceré čerpacie stanice, ktoré spotrebiteľom ponúkajú služby vysávania vozidiel prostredníctvom mincového automatu, pričom za poskytnutie týchto služieb nevydávajú spotrebiteľom žiaden doklad o poskytnutí služby a nie sú vybavené informáciou pre spotrebiteľa za účelom získania takéhoto dokladu.

Podľa tvrdenia účastníka konania doklad o poskytnutí služby spoločnosť vydáva, a to spôsobom, ktorý nie je v rozpore so zákonom, pričom zákon neukladá predávajúcemu (obchodníkovi) vydať doklad o poskytnutí služby okamžite či bezodkladne. Podľa tvrdenia účastníka konania, ktorý cituje ustanovenia § 16 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa a § 4 ods.1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov platí, že spoločnosť vydá (odovzdá) každému spotrebiteľovi, ktorá má o to záujem, doklad o poskytnutí služby (potvrdenie o úhrade platby), pričom má za to, že takýto postup nie je na ťarchu ani ujmu spotrebiteľa a žiada, aby túto skutočnosť správny orgán pri rozhodovaní zohľadnil.

V závere účastník konania žiada správny orgán, aby pri rozhodovaní o uložení pokuty prihliadol aj na skutočnosti uvedené v tomto vyjadrení a tiež na to, že spoločnosť všetky služby spotrebiteľom poskytuje a účtuje správne a v súlade so zákonom a tiež aj na to, že ide o prvé správne konanie o uložení pokuty vedené voči spoločnosti. Zároveň žiada, pokiaľ správny orgán dospeje k záveru, že došlo k porušeniu právneho predpisu, aby postupoval v súlade so zásadami správneho trestania, zásadou dobrej verejnej správy v duchu európskeho štandardu všeobecných požiadaviek na kvalitu postupov a činnosti verejnej správy, ako aj s príslušnými právnymi predpismi, najmä § 5 a § 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorých sa pri určení

výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, pričom ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty.

Stanovisko správneho orgánu

Skutočnosť, že účastník konania podľa predmetného vyjadrenia nemá povinnosť evidovať tržbu elektronickou registračnou pokladnicou v zmysle zákona č. 289/2008 Z. z. o používaní elektronickej registračnej pokladnice a o zmene a doplnení zákona SNR č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov a o zmenách v sústave územných finančných orgánov v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o ERP), nie je relevantná vo vzťahu k jeho inej povinnosti, a to vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku v zmysle ustanovenia § 16 zákona o ochrane spotrebiteľa. Zároveň je potrebné upozorniť na skutočnosť, že Slovenská obchodná inšpekcia nie je orgánom dozoru zákona o ERP a nerozporuje predmetné konanie z hľadiska daňovej legislatívy. Povinnosť vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, tým však nie je dotknutá.

Správny orgán zároveň nevyhodnocuje v danom prípade funkčnosť kontrolovaného predajného automatu, pričom v rámci kontrolného nákupu vykonaného inšpektormi SOI, bol automat funkčný a tiež suma za poskytnutie zakúpenej služby, bola účtovaná správne v zmysle cenníka poskytovaných služieb autoumývarne.

Správny orgán nemôže akceptovať, aby poskytnutie dokladu o poskytnutí služby, ktorého povinnosť vydania vychádza explicitne zo zákona o ochrane spotrebiteľa, bola viazaná na možnosť, resp. povinnosť „kontaktovania“ poskytovateľa služby zo strany spotrebiteľov na ním uvedenom telefónnom čísle. V danej súvislosti je nutné zdôrazniť, že spotrebiteľ v žiadnom prípade nie je povinný za účelom obdržania dokladu o poskytnutí služby takéto niečo realizovať. Predmetný systém by bol nepochybne na ťarchu a ujmu spotrebiteľa, ktorému by poskytovateľ služby ukladal povinnosť vykonať úkon, v takomto prípade nad rámec jeho povinností.

Podľa ustanovenia § 16 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa, musí byť doklad o kúpe spotrebiteľovi vydaný a musí sa dostať do jeho dispozičnej sféry tak, aby spotrebiteľ mal reálnu možnosť doklad si prevziať a oboznámiť sa s jeho obsahom, prípadne si ho uchovať pre prípad budúceho využitia (napríklad uplatňovania nárokov zo zodpovednosti za vady). Zákonodarca stanovil pre predávajúceho jednoznačnú povinnosť vydania dokladu o kúpe spotrebiteľovi, a v žiadnom prípade nie možnosť, pokiaľ by spotrebiteľ o doklad prejavil záujem. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že ide o povinnosť koncipovanú vo vzťahu ku každému jednému spotrebiteľovi, ktorý si zakúpi danú službu a ktorému je táto služba po úhrade kúpnej ceny zo strany poskytovateľa služby poskytnutá.

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. Zároveň uvádzame, že v danom prípade neboli splnené podmienky pre postup podľa § 24 ods.6 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého by bola daná možnosť správneho orgánu pristúpiť k nevydaniu rozhodnutia o uložení pokuty.

Doklad o kúpe preukazuje existenciu kúpnej zmluvy pri predaji medzi predávajúcim a spotrebiteľom a patrí medzi dôkazy, ktoré identifikujú predávajúceho (poskytovateľa služby), miesto nákupu, vypovedajú o obsahu záväzkového vzťahu. V nadväznosti na uvedené má nesporný význam pri uplatnení práv zodpovednosti za vady konkrétneho výrobku (služby), pričom jeho absencia môže sťažiť, ba dokonca aj zmariť spotrebiteľovi prípadné budúce uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady. Doklad o kúpe výrobku alebo poskytnutí služby totiž predstavuje jeden z najdôležitejších dôkazov o právnych vzťahoch medzi predávajúcim a spotrebiteľom, ktoré vyplývajú z prevažne anonymne uzatváraných kúpnych zmlúv.

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 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-269/2024, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 29.05.2024 a aj písomným vyjadrením účastníka konania zo dňa 08.07.2024 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a z rozsahu a významu zisteného nedostatku.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je účastník konania **LPH REALITY, 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 okrem vyššie uvedených skutočností 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 (poskytovateľ služby), 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, dovozčovi, 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.