

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

Číslo: PP/0004/05/2025

Dňa: 30.04.2025



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, podľa § 26 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov 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: **STAR SILVER s.r.o., Gorkého 3, 811 01 Bratislava 1**

dátum výkonu dohľadu: **04.02.2025**

miesto výkonu dohľadu: **prevádzkareň Klenoty TREND, Nám. SNP 2, v Obchodnej galérii Martin, 036 01 Martin,**

IČO: **36 693 545**

pre porušenie zákazu podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. e) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), v zmysle ktorého obchodník nesmie porušiť povinnosti obchodníka pri uplatnení práv spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady podľa § 622 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), v zmysle ktorého predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim, keď pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. P-16/2025 (190/OMP/2025) bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni účastníka konania pri výkone dohľadu zistené, že spotrebiteľka si dňa 12.12.2024 zakúpila u obchodníka tovar – „*Pandora naušnice 262796C01*“ v predajnej cene 55,- € (kúpno-predajný vzťah je preukázaný potvrdením o úhrade ceny č. dokladu 410 zo dňa 12.12.2024). Následne spotrebiteľka vytkla vadu zakúpeného výrobku („nedala sa zapnúť“) v prevádzkarni obchodníka dňa 27.12.2024. Obchodník spotrebiteľke neposkytol písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľkou, keď obchodník vytknutie vady zaznamenal len do zošita, ktorý sa na prevádzkarni nachádzal. V predmetnom zošite bolo uvedené „*269682C01 – M. M. 09 (SMS 8.1.) – SMS 10.1*“, „*262796C01 M. – SMS 10.1. reklamácia*“. Obchodník odstránil vytknutú vadu výmenou tovaru za nový dňa 10.01.2025.;

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 43 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **250,-€, slovom dvestopäťdesiat**, 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-00040524.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 04.02.2025 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj s účastníkom konania: STAR SILVER s.r.o., Gorkého 3, 811 01 Bratislava 1, IČO: 36 693 545, na adrese prevádzkarne účastníka konania: Klenoty TREND, Nám. SNP 2, v Obchodnej galérii Martin, 036 01 Martin, výkon dohľadu, ktorý bol zameraný na preverenie plnenia povinností účastníka konania ako obchodníka v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, ako i prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. P-16/2025 (190/OMP/2025). Pri výkone dohľadu bol zistený nasledovný nedostatok, ktorý je zdokumentovaný v Inšpekčnom zázname zo dňa 04.02.2025, za ktorý v plnej miere zodpovedá účastník konania ako obchodník.

Pri výkone dohľadu bolo zistené, že spotrebiteľka si dňa 12.12.2024 zakúpila u obchodníka tovar – „*Pandora naušnice 262796C01*“ v predajnej cene 55,- € (kúpno-predajný vzťah je preukázaný potvrdením o úhrade ceny č. dokladu 410 zo dňa 12.12.2024).

Následne spotrebiteľka vytkla vadu zakúpeného výrobku („nedala sa zapnúť“) v prevádzkarni obchodníka dňa 27.12.2024.

Obchodník spotrebiteľke neposkytol písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľkou, keď obchodník vytknutie vady zaznamenal len do zošita, ktorý sa na prevádzkarni nachádzal. V predmetnom zošite bolo uvedené „*269682C01 – M. M. 09 (SMS 8.1.) – SMS 10.1*“, „*262796C01 M. – SMS 10.1. reklamácia*“.

Obchodník odstránil vytknutú vadu výmenou tovaru za nový dňa 10.01.2025.

Uvedeným konaním došlo zo strany účastníka konania k nerešpektovaniu zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje, že obchodník nesmie porušiť povinnosti obchodníka pri uplatnení práv spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady podľa § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim.

Podľa § 1 ods. 1 písm. a) zákon o ochrane spotrebiteľa tento zákon upravuje práva a povinnosti spotrebiteľov¹⁾, obchodníkov²⁾ a iných osôb pri ponuke, predaji a poskytovaní produktov, pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy³⁾ (ďalej len „zmluva“) a v súvislosti s ňou. Uvedené zákonné ustanovenie obsahuje odkazy na definíčné vymedzenia pojmov podľa Občianskeho zákonníka.

Podľa § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára obchodník so spotrebiteľom.

Podľa § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka obchodníkom je osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.

Podľa § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

Podľa § 2 písm. a) zákon o ochrane spotrebiteľa na účely tohto zákona sa rozumie tovarom akákoľvek hmotná hnutelná vec; tovarom je aj elektrina, voda alebo plyn, ktoré sú na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, a hmotný nosič, ktorý slúži výlučne ako nosič digitálneho obsahu, najmä CD, DVD, USB kľúč a pamäťová karta.

Podľa § 2 písm. c) zákon o ochrane spotrebiteľa na účely tohto zákona sa rozumie produktom tovar, služba, digitálny obsah, nehnuteľnosť, elektrina, voda alebo plyn, ktoré nie sú na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, teplo, práva a záväzky.

Podľa § 4 ods. 2 písm. e) zákon o ochrane spotrebiteľa obchodník nesmie porušiť alebo obchádzať povinnosti obchodníka pri uplatnení práv spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady podľa § 622 ods. 3 a 4 a § 852h ods. 6 a 7 Občianskeho zákonníka.

Podľa § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenia zákona, citované vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá účastník konania ako obchodník podľa zákona o ochrane spotrebiteľa – STAR SILVER s.r.o. .

V predbežnom vyjadrení k inšpekčnému záznamu zo dňa 04.02.2025 osoba prítomná pri kontrole – vedúca prevádzky uviedla, že inšpekčný záznam prevzala a keďže menili výrobky značky Pandora kus za kus, potvrdenia o vytknutí vady spotrebiteľom nevydávali.

Dňa 07.02.2025 bolo správne orgánu (prostredníctvom e-mailu, ktorého prílohou bol scan dokumentu s vlastnoručným podpisom konateľ a účastníka konania) a dňa 17.02.2025 (prostredníctvom poštového podniku) doručené podanie zo dňa 07.02.2025 označené ako VEC: *Vyjadrenie k vykonanému výkonu dohľadu v prevádzkarni Klenoty TREND, OC Galéria Martin*, v ktorom účastník konania uviedol, že ich veľmi mrzí pochybenie ich zamestnankýň, ktoré si svojvoľne upravili a zjednodušili evidenciu reklamácií šperkov Pandora, keďže na ich pokyn nariadili kvôli spokojnosti zákazníkov, pokiaľ je to možné okamžite a na mieste vybavovať reklamácie šperkov Pandora k spokojnosti zákazníkov, a to výmenou za nový kus. Ďalej uviedol, že reklamáciu predavačka prijala po sviatkoch, kedy je na ich predajniach veľa výmen, za iný tovar, čo umožňujú pri zakúpení nevhodných darčiekov. Keďže predavačka objednala zákazníčke nový kus zrejme to vyhodnotila ako výmenu. Na ich prevádzkach sa vedie riadna evidencia reklamácií a vypisujú sa všetky náležité doklady k reklamáciám, čo preukazujú aj výsledky kontrol na ich prevádzkach, kedy vo všetkých prípadoch za posledné roky bolo konštatované, že zákon dodržiavajú. Bohužiaľ, pri reklamáciách šperkov Pandora a nových pravidlách vybavovania reklamácií ich zamestnankyne v tejto prevádzke upravili aj administratívu s tým spojenú. Vzhľadom na uvedené zistenie okamžite urobili opatrenia a so zamestnankyňami si opätovne vysvetlili zákon o ochrane spotrebiteľa, jeho dodržiavanie a správne preberanie reklamácií a ich následné postupy na vybavovanie. Zamestnankyne už budú riadne postupovať ako pri iných reklamáciách tak, aby bol zákonný postup dodržaný. Reklamácia bola aj napriek dňom pracovného pokoja a sviatočnému vianočnému obdobiu vybavená rýchlo a ku spokojnosti zákazníčky. Po zisteniach urobili okamžité opatrenia, aby ku vzniknutej situácii už nikdy nedošlo. Následne účastník konania uviedol, že ich spoločnosť pôsobí na trhu už skoro 20 rokov. Snažia sa budovať dobré meno ich prevádzkam a prioritnou snahou je spokojný zákazník. V žiadnom prípade nemajú záujem upierať ich zákazníkom práva a porušovať ich povinnosti. Vždy sa snažia nadštandardne a čo najrýchlejšie vybavovať reklamácie k spokojnosti zákazníka. Pri zistení pochybenia urobili okamžité opatrenia a nápravu. Pokiaľ by zákazníčka, ktorá podala podnet na prešetrenie mala pocit, že jej spôsobili ujmu, pokojne sa môže na nich obrátiť a samozrejme budú sa snažiť jej vyhovieť. Záverom uviedol, že veria, že pri prehodnotení ich poručenia povinností, zohľadní ich doterajšie pôsobenie na trhu a veľa spokojných klientov. Ich pochybenie nebolo účelové s úmyslom poškodiť spotrebiteľa a reklamácia bola vybavená k spokojnosti zákazníčky. Náprava bola vykonaná okamžite, ako sa o pochybení dozvedeli.

K tvrdeniam účastníka konania týkajúcim sa vysvetľovania príčin vzniku nedostatku, ospravedlnenia, dodržiavania zákona, pôsobenia na trhu, dobrého mena, spokojnosti zákazníkov a úmyslu, správny orgán uvádza, že povinnosťou obchodníka je rešpektovať zákazy a zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon o ochrane spotrebiteľa, čo však vzhľadom k uvedenému nebolo v čase výkonu dohľadu splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Obchodník 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 výkonom dohľadu je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie výkonom dohľadu 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 rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických

osôb 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. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré konajú v jeho mene. 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. Výkonom dohľadu bolo objektívne preukázane, že účastník konania neposkytol spotrebiteľke písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľkou.

K prijatým opatreniam, vybaveniu reklamácie výmenou reklamovaného tovaru za nový tovar, vykonanej náprave, správny orgán uvádza, že toto konanie účastníka konania správny orgán hodnotí pozitívne a pri ukladaní sankcie berie do úvahy aj uvedené skutočnosti, avšak tieto skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase výkonu dohľadu a nie sú dôvodom na odloženie veci podľa § 38 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Podľa § 38 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu vec odloží bez toho, aby začal konanie o porušení povinnosti, ak a) nebolo zistené porušenie povinnosti dohliadanej osoby, b) dohliadaná osoba pred začatím konania o porušení povinnosti preukázala orgánu dohľadu uzavretie a splnenie dohody so spotrebiteľom alebo so všetkými spotrebiteľmi, ktorých práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti dohliadanej osoby porušené alebo inak dotknuté, c) vyhodnotí, že návrh dobrovoľného opatrenia spĺňa požiadavky podľa § 35 ods. 5, d) dohliadaná osoba, tvorca kódexu správania, ktorý sa dohliadaná osoba zaviazala dodržiavať, alebo záujmové združenie právnických osôb, ktorého je dohliadaná osoba členom, do začatia konania o porušení povinnosti preukáže vyvodenie zodpovednosti voči dohliadanej osobe za porušenie tej istej povinnosti podľa pravidiel kódexu správania alebo záujmového združenia právnických osôb a orgán dohľadu vyhodnotí, že výsledok vyvodenia zodpovednosti je primeraný porušeniu povinnosti dohliadanej osoby, pričom prihliada najmä na to, či bola zabezpečená náprava v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadanej osoby alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté, e) ide o postup podľa § 34 ods. 12, f) dohliadaná osoba zomrela, bola vyhlásená za mŕtvu alebo zanikla bez právneho nástupcu a výkon dohľadu sa týkal len tejto dohliadanej osoby, g) zistí, že nie je príslušný na výkon dohľadu a vec nemožno postúpiť príslušnému orgánu, h) o skutku sa vedie trestné stíhanie alebo konanie na inom príslušnom orgáne, i) o skutku sa už právoplatne rozhodlo a skutkový stav sa podstatne nezmenil, j) uplynula lehota na začatie konania o porušení povinnosti alebo lehota na uloženie sankcie, k) zanikla zodpovednosť dohliadanej osoby za porušenie povinnosti. Správny orgán vzhľadom na uvedené nezistil žiadny z vyššie ustanovených dôvodov, ktorého dôsledkom by bolo odloženie veci.

Čo sa týka tvrdení účastníka konania, že reklamácia bola vybavená k spokojnosti zákazníčky, správny orgán uvádza, že aj napriek tomu, že vada bola odstránená výmenou tovaru za nový tovar dňa 10.01.2025, kedy si spotrebiteľka tovar prevzala, podala dňa 15.01.2025 spotrebiteľka na správny orgán podnet, v ktorom vyjadrila svoju nespokojnosť s konaním resp. opomenutím konania účastníka konania.

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. PP/0004/05/2025 zo dňa 01.04.2025 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ustanovenia § 43 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa. Oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené do jeho aktivovanej elektronickej schránky dňa 04.04.2025.

Podľa § 33 ods. 2 zákona o správnom konaní mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník správneho konania toto svoje procesné právo nevyužil a k dôvodu začatia správneho konania, uvedenému v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom v súlade § 48 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa nevyjadril.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľským podnetom evidovaným pod číslom P-16/2025 (190/OMP/2025), skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname zo dňa 04.02.2025, predbežným vyjadrením osoby prítomnej pri výkone dohľadu zo dňa 04.02.2025, vyjadrením účastníka konania zo dňa 07.02.2025 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, z rozsahu a významu zisteného nedostatku, 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.

Účastník konania nesmie v zmysle ustanovenia § 4 ods. 2 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa porušiť povinnosť obchodníka pri uplatnení práv spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady podľa § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka t.j. povinnosť poskytnúť kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. e) 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.

Zistený iný správny delikt patrí k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a preto nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností a zákazov.

Pri rozhodovaní o druhu a výmere sankcie prihliadol orgán dohľadu podľa § 42 ods. 3 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa na závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Závažnosť porušenia zákazu správny orgán hodnotil v úzkej súvislosti a v nadväznosti na následky porušenia, kedy neposkytnutím spotrebiteľovi potvrdenia o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom bolo následkom protiprávneho stavu účastníka konania nedodržanie čo i len minimálneho štandardu ochrany spotrebiteľa pri uplatňovaní jeho práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady predaného tovaru.

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

Spôsob protiprávneho konania účastníka konania je neposkytnutie spotrebiteľovi potvrdenia o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom konaním, resp. opomenutím konania, pričom správny orgán takéto prípady považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

Z hľadiska rozsahu správny orgán prihliadol na to, že porušením zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na poskytnutie písomného potvrdenia o vytknutí vady, ktoré má pre spotrebiteľa význam z dôvodu preukázania skutočnosti, že spotrebiteľ si u obchodníka uplatnil právo zo zodpovednosti za vady tovaru. Tento doklad má navyše význam aj z dôvodu kontroly dodržania lehoty uvedenej v § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka, resp. lehoty, ktorú predávajúci oznámi kupujúcemu v súvislosti s odstránením vady v súlade s § 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka, podľa ktorého ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, môže nadobúdateľ požadovať jej bezplatné odstránenie. Scudziteľ vadu odstráni v primeranej lehote. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý scudziteľ potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady.

Povaha protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri stanovení výšky sankcie zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Trvanie nesúladneho skutkového stavu so zákonom možno preukázateľne datovať odo dňa vytknutia vady spotrebiteľkou t.j. dňa 27.12.2024 do dňa uskutočnenia výkonu dohľadu t.j. do dňa 04.02.2025.

Ďalej pri rozhodovaní o druhu a výške sankcie prihliadol orgán dohľadu na tú okolnosť, že výkonom dohľadu sa preukázalo protiprávne konanie účastníka konania, na ktoré priamo poukazoval spotrebiteľský podnet evidovaný pod č. P-16/2025 (190/OMP/2025), a teda sa preukázalo, že podnet bol opodstatnený.

Ďalej orgán dohľadu pri rozhodovaní o druhu a výmere sankcie prihliadol podľa § 42 ods. 3 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa na záujem účastníka konania o odstránenie a zmiernenie negatívnych dôsledkov porušenia zákazu vo vzťahu k spotrebiteľovi, ktorý prejavil účastník konania do vydania rozhodnutia o uložení sankcie.

Orgán dohľadu taktiež pri rozhodovaní o druhu a výmere sankcie prihliadol podľa § 42 ods. 3 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa na to, že nemá vedomosť o predchádzajúcich porušeniach právnych predpisov, ktorých sa účastník konania dopustil.

Orgán dohľadu zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistený nedostatok v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako obchodník, ktorý predáva tovary konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja tovarov bez ohľadu na akékoľvek

okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré konajú v jeho mene.

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. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 42 ods. 3 zákona ochrane spotrebiteľa prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, tento nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Zároveň nesmie predstavovať výlučne represiu. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba do budúcnosti vyvarovala akýchkoľvek ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s § 3 ods. 5 zákona o správnom konaní, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

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 preukázaný.

Podľa § 43 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa tohto zákona okrem povinností podľa písmena a) cit. zákona (tj. povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. g), ods. 2 písm. a), b), f) a g), § 5 ods. 1 písm. a) až k), ods. 2, § 15 ods. 1, 3 až 5, 7 až 9, § 16 ods. 1 a 2, § 17 ods. 1 až 5, 10 až 13, § 20 ods. 9 a 13, § 22 ods. 1, 2, 4 až 9 alebo za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 3 ods. 2, § 19 ods. 1 a 2, § 20 ods. 1 až 3, 5, 6 a 10 a § 21 ods. 3 až 6), podľa čl. 4 až 11 a čl. 14 a 15 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91, čl. 3 až 13 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave, čl. 23 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 z 24. septembra 2008 o spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve v platnom znení, čl. 24 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1177/2010 z 24. novembra 2010 o právach cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004, čl. 26 a 27 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 181/2011 zo 16. februára 2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004, čl. 4 až 17 a čl. 19 a 20 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 z 27. septembra 2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES v platnom znení, čl. 14 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online), čl. 3 až 9 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/1128 zo 14. júna 2017 o cezhraničnej prenosnosti online obsahových služieb na vnútornom trhu alebo podľa čl. 3 až 5 nariadenia

Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/302 z 28. februára 2018 o riešení neodôvodneného geografického blokovania a iných foriem diskriminácie z dôvodu štátnej príslušnosti, miesta bydliska alebo sídla zákazníkov na vnútornom trhu, ktorým sa menia nariadenia (ES) č. 2006/2004 a (EÚ) 2017/2394 a smernica 2009/22/ES pokutu vo výške od 100 eur do 1 % obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 100 000 eur.

Podľa § 43 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obratom podľa odsekov 1 až 3 rozumie súčet všetkých tržieb, výnosov alebo príjmov z predaja alebo poskytovania produktov bez nepriamych daní, ku ktorému sa pripočíta finančná pomoc poskytnutá dohliadanej osobe. Do obratu podľa odseku 2 a odseku 3 písm. b) a d) sa započíta obrat dohliadanej osoby vo všetkých členských štátoch, v ktorých porušenie povinnosti dohliadanej osoby spôsobilo, spôsobuje alebo môže spôsobiť ujmu na kolektívnych záujmoch spotrebiteľov, ak je možné zistiť obrat v iných členských štátoch. Obrat vyjadrený v cudzej mene sa prepočíta na eurá, pričom na prepočet cudzej meny na eurá sa použije priemer referenčných výmenných kurzov určených a vyhlásených Európskou centrálnou bankou alebo Národnou bankou Slovenska, ktoré sú platné pre príslušné účtovné obdobie.

Podľa § 43 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa sa predchádzajúcim účtovným obdobím rozumie účtovné obdobie, za ktoré bola zostavená posledná riadna účtovná závierka.

Pri stanovení výšky pokuty postupoval orgán dohľadu v súlade s § 42 a § 43 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď pri stanovení výšky sankcie vychádzal z riadnej účtovnej závierky účastníka konania zostavenej k 31.12.2023, z obsahu ktorej vyplýva, že účastník konania dosiahol za predchádzajúce účtovné obdobie obrat 5 436 760,- €, pričom 1% z uvedenej sumy predstavuje sumu vo výške 54 367,60 €.

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

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

POUČENIE :

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