

Číslo: P/0004/06/2023

V Banskej Bystrici dňa 27.07.2023

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 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 aj ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 ods. 1 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 v znení účinnom do 24.07.2023 (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

rozhodol takto:

účastníkovi konania: COOP JEDNOTA REVÚCA, spotrebné družstvo, IČO: 00 169 129, so sídlom Sládkovičova 58, 050 01 Revúca (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),

na základe kontroly zo dňa 15.03.2023 vykonanej v mieste prevádzkarne kontrolovaného subjektu – **potraviný COOP Jednota, J. Bottu 1192, 050 01 Revúca** (ďalej aj ako „prevádzkareň“) za prítomnosti kontrolovaného subjektu,

pre porušenie zákazu kontrolovaného subjektu, v zmysle ktorého predávajúci nesmie odmietnuť predáť spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach, keď za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 587/2022, v rámci ktorého spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v odmietaní prijatia platby euromincami, bol dňa 15.03.2023 v prevádzkarni kontrolovaného subjektu inšpektormi inšpektorátu SOIBB vykonaný pokus o uskutočnenie kontrolného nákupu v zmysle ust. § 4 ods. 3 písm. g) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, ktorý mal pozostávať z výrobkov z aktuálnej ponuky predaja prevádzky - 1ks *COOP Jednota ryža gulatozrná 1 kg* označená predajnou cenou á 1,99 €/1ks a 1ks *COOP Jednota Vaječné venčeky 100g* označené predajnou cenou á 0,65 €/1ks, za ktorý podľa načítovania výrobkov bola od predavačky požadovaná platba vo výške 2,65 Eur, ktorú chceli inšpektori inšpektorátu SOIBB zaplatiť euromincami v nasledovnom zložení: 1x eurominca s nominálnou hodnotou dve eurá, 3x eurominca s nominálnou hodnotou desať centov, 2x eurominca s nominálnou hodnotou päť centov, 5x eurominca s nominálnou hodnotou dva centy a 15x eurominca s nominálnou hodnotou jeden cent, čo im však nebolo umožnené, keď predavačka vykonávajúca účtovanie kontrolného nákupu odmietla prijať euromince s nominálnou hodnotou jeden a dva centy, v dôsledku čoho

nebol kontrolný nákup vykonaný a teda výrobky, ktoré mal predávajúci v prevádzke vystavené a pripravené na predaj neboli z vyššie uvedeného dôvodu odpredané,

teda za porušenie povinností ustanovených v § 4 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške **200,- €**

slovom **Dvesto Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: SK5781800000007000065068

VS – 00040623

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.03.2023 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: COOP JEDNOTA REVÚCA, spotrebné družstvo, IČO: 00 169 129, so sídlom Sládkovičova 58, 050 01 Revúca. Kontrola bola uskutočnená v prevádzkarni kontrolovaného subjektu – potraviny COOP Jednota, J. Bottu 1192, 050 01 Revúca, za prítomnosti zamestnankyne kontrolovaného subjektu – p. M. P. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 587/2022 zo dňa 07.12.2022, v rámci ktorého spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v odmietaní prijatia platby euromincami (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“).

Dňa 15.03.2023 bol za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektormi inšpektorátu SOIBB v prevádzkarni kontrolovaného subjektu vykonaný pokus o uskutočnenie kontrolného nákupu výrobkov nachádzajúcich sa v ponuke predaja v zmysle ust. § 4 ods. 3 písm. g) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa. Kontrolný nákup mal pozostávať z výrobkov - 1ks *COOP Jednota ryža gul'atozrná 1 kg* označená predajnou cenou á 1,99 €/1ks a 1ks *COOP Jednota Vaječné venčeky 100g* označené predajnou cenou á 0,65 €/1ks, za ktorý podľa naúčtovania výrobkov bola od predavačky požadovaná platba vo výške 2,65 Eur, ktorú chceli inšpektori inšpektorátu SOIBB zaplatiť euromincami v nasledovnom zložení: 1x eurominca s nominálnou hodnotou dve eurá, 3x eurominca s nominálnou hodnotou desať centov, 2x eurominca s nominálnou hodnotou päť centov, 5x eurominca s nominálnou hodnotou dva centy a 15x eurominca s nominálnou hodnotou jeden cent, čo im však nebolo umožnené, keď predavačka vykonávajúca účtovanie kontrolného nákupu odmietla prijať euromince s nominálnou hodnotou jeden a dva centy, a to aj napriek upozorneniu, že aj tieto euromince sú stále zákonným platidlom. Z uvedeného dôvodu kontrolný nákup nebol vykonaný a výrobky, ktoré mal predávajúci v prevádzke vystavené a pripravené na predaj, neboli odpredané. Vykonanou kontrolou tak bolo preukázané, že kontrolovaný subjekt nedodrжал zákaz odmietnuť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 15.03.2023 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo pri ukončení kontroly prevzaté vedúcou prevádzky kontrolovaného subjektu – p. M. P..

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči kontrolovanému subjektu v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0004/06/2023 zo dňa 28.06.2023 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo kontrolovanému subjektu doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 30.06.2023.

Kontrolovaný subjekt využil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní a v stanovenej lehote prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – www.slovensko.sk dňa 03.07.2023 správnomu orgánu doručil svoje vyjadrenie – *Vyjadrenie k zisteným nedostatkom v správnom konaní číslo P/0004/06/2023* zo dňa 03.07.2023 (ďalej len ako „vyjadrenie“). Kontrolovaný subjekt vo svojom vyjadrení uviedol, že preveril informovanosť svojich zamestnancov v danej predajni, na základe čoho zistil, že ide o zlyhanie vedúcej predajne, ktorá si na základe dezinformácií z internetu myslela, že jedno- a dvojcentové mince už nie sú platné. Po tomto zistení jej preukázal, že ním zaslané pokyny o povinnosti prijímať pri platbe v hotovosti jedno- a dvojcentové mince sú stále platné a neboli žiadnym zodpovedným pracovníkom odvolané alebo zrušené.

Kontrolovaný subjekt ďalej vo svojom vyjadrení konštatuje, že vedúca prevádzky si je plne vedomá porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa, udelená pokuta jej bude zosobnená na základe všeobecnej zodpovednosti podľa Zákonníka práce.

Kontrolovaný subjekt na záver uvádza, že informácie o platnosti jedno- a dvojcentových mincí a spôsobe zaokrúhľovania zasielal všetkým predajniam (vedúcim, zástupcom vedúcich a pokladníkom jeho predajní) pri zavedení zaokrúhľovania nákupov v hotovosti. Následne túto informáciu zasielal na začiatku roka 2023. tretíkrát túto informáciu zaslal všetkým predajniam po vykonanej kontrole dňa 15.03.2023 na základe opatrenia porady vedenia. Inšpektori kontrolovaného subjektu následne pri návštevách na túto skutočnosť upozorňujú všetkých zamestnancov predajní aj slovne a pevne verí, že sa už uvedená situácia nezopakuje.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním kontrolovaného subjektu a následným vyjadrením kontrolovaného subjektu správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchyliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade kontrolovaný subjekt v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie. 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. Rozhodujúcim 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 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). Kontrolovaný subjekt 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.

Ani dodatočné odstránenie kontrolovanému subjektu vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu kontrolovaný subjekt nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Ako už bolo spomenuté vyššie kontrolovaný subjekt za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti resp. zákazov, spôsob a následky porušenia, keď kontrolou bolo zistené porušenie ust. § 4 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tým, že kontrolovaný subjekt neumožnil uskutočnenie, resp. predaj kontrolného nákupu, keď odmietol prijať euromince v nominálnej hodnote jeden a dva centy, v dôsledku čoho výrobky, ktoré mal predávajúci v prevádzke vystavené a pripravené na predaj, neboli odpredané.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú osobitným predpisom. Predávajúci nesmie odmietnuť predaj spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach. Nesmie viazať predaj výrobku alebo poskytnutie služby na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby. To neplatí, ak spotrebiteľ nespĺňa podmienky na kúpu podľa osobitných predpisov. Za viazanie predaja sa nepovažuje, ak

a) predávajúci predáva tieto výrobky alebo poskytuje tieto služby aj samostatne,

b) viazanie predaja je podmienené technickou nemožnosťou samostatného predaja výrobkov alebo poskytovania služieb.

Citované zákonné ustanovenie ukladá predávajúcemu povinnosť dodržiavať zásady statočnosti pri predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb a zároveň korešponduje s právami spotrebiteľa na ochranu pred zásahom do zákonom chránených oprávnených záujmov, najmä ekonomických. Odmietnutie predaja výrobku ohrozuje ekonomické záujmy spotrebiteľa. Zákon preto v týchto ustanoveniach prikazuje predávajúcemu správať sa pri predaji výrobkov, či poskytovaní služieb tak, aby ohrozenie týchto záujmov spotrebiteľa bolo eliminované.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

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

Vykonanou kontrolou bolo zistené a spoľahlivo preukázané, že kontrolovaný subjekt si povinnosti resp. zákazy predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nesplnil, čím došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán takéto prípady konania, resp. opomenutia konania považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

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 § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o 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 neprímerane 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 ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. 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 tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky v oblasti ochrany spotrebiteľa, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname, vyjadrením kontrolovaného subjektu ako aj ďalšími skutočnosťami majúcimi vplyv vo vzťahu k meritu veci a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa [§ 9a](#) alebo [§ 26](#) pokutu do 66 400 eur.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 0,30 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

Číslo: P/0005/06/2023

V Banskej Bystrici dňa 04.08.2023

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 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 aj ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 ods. 1 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 v znení účinnom do 24.07.2023 (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: XLSK Nábytok s. r. o., IČO: 35 883 103, so sídlom Galvaniho 11, 821 04 Bratislava (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),

na základe kontroly zo dňa 15.03.2023 uskutočnenej v mieste prevádzkarne kontrolovaného subjektu – **Predajňa XXXLutz, Zvolenská cesta 30 G, 974 05 Banská Bystrica (ďalej aj ako „prevádzkareň“),** za prítomnosti kontrolovaného subjektu,

pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu v zmysle ust. § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 z. z. o ochrane spotrebiteľa vybaviť spotrebiteľskú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, keď pri šetrení spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 109/2023 zo dňa 02.03.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu týkajúce sa jeho postupu pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie, bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľská reklamácia výrobku - *sedacia súprava CHALET* uplatnená spotrebiteľom dňa 24.01.2023 prostredníctvom e-mailovej komunikácie (e-mailom zaslaným dňa 24.01.2023 na e-mailovú adresu lwfq@xxxlutz.sk) kontrolovaným subjektom zaevidovaná dňa 25.01.2023, nebola ku dňu kontroly, t. j. ku dňu 15.03.2023 kontrolovaným subjektom vybavená žiadnym spôsobom, a teda že predmetná spotrebiteľská reklamácia nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške **200,- €**

slovom **Dvesto Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.03.2023 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: **XLISK Nábytok s. r. o., IČO: 35 883 103, so sídlom Galvaniho 11, 821 04 Bratislava.** Kontrola bola uskutočnená v mieste **Predajňa XXXLutz, Zvolenská cesta 30 G, 974 05 Banská Bystrica** za prítomnosti vedúcej prevádzkarne – p. Ing. Z. Ď.. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 109/2023 zo dňa 02.03.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu týkajúce sa jeho postupu pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“).

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 24.01.2023 prostredníctvom e-mailovej komunikácie (e-mailom zaslaným dňa 24.01.2023 na e-mailovú adresu lwfq@xxxlutz.sk) uplatnil reklamáciu výrobku - *sedacia súprava CHALET*. Predmetná reklamácia bola kontrolovaným subjektom prijatá dňa 25.01.2023 a zaevidovaná pod č. 23DK002215. Kontrolovaný subjekt však v rámci kontroly žiadnym hodnoverným spôsobom nepreukázal, že by predmetnú reklamáciu spotrebiteľa vybavil v zákonom stanovenej lehote niektorým zo spôsobov v zmysle ust. § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Vykonanou kontrolou tak bolo preukázané, že kontrolovaný subjekt predmetnú spotrebiteľskú reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia žiadnym spôsobom, čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 15.03.2023 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo kontrolovaným subjektom prevzaté pri ukončení kontroly.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči kontrolovanému subjektu v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0005/06/2023 zo dňa 28.06.2023 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo kontrolovanému subjektu doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 03.07.2023.

Kontrolovaný subjekt využil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní a v stanovenej lehote prostredníctvom splnomocneného právneho zástupcu RUŽIČKA AND PARTNERS s. r. o., Advokátska kancelária, IČO: 36 863 360, so sídlom Vysoká 2B, 811 06 Bratislava, správne orgánu doručil dňa 06.07.2023 svoje vyjadrenie – *Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania P/0005/06/2023* zo dňa 06.07.2023 (ďalej len ako „vyjadrenie“). Kontrolovaný subjekt vo svojom vyjadrení uviedol, že vo veci predmetnej spotrebiteľskej reklamácie sa snažil postupovať tak, aby bola táto vybavená v čo najkratšom čase a v rámci zákonom stanovenej lehoty. Potvrdenie o prijatí reklamácie zo dňa 24.01.2023 bolo zákazníkovi zaslané dňa 25.01.2023. Od momentu uplatnenia reklamácie zo strany zákazníka, túto reklamáciu okamžite riešila za kontrolovaný subjekt pani C. v súčinnosti s dodávateľom sedacej súpravy, ktorý dňa 30.01.2023 ako riešenie reklamácie navrhol dodanie nového poťahu, a teda vykonanie opravy reklamovanej veci. Na základe urgencye pani C. za kontrolovaný subjekt zo dňa 09.02.2023 na dodávateľa za účelom urýchleného dodania nového poťahu, prisľúbil dodávateľ dodanie náhradného poťahu až v 11 kalendárnom týždni roku 2023. Pani C. za kontrolovaný subjekt súbežne komunikovala s MPS technikom (čalúnnickým majstrom), aby dohodol termín opravy poťahu sedacej súpravy u zákazníka.

Kontrolovaný subjekt upresňuje, že dňa 09.03.2023 bol dodaný náhradný poťah zákazníkovi s tým, že dňa 13.03.2023 bol zákazník informovaný o termíne vykonania opravy MPS technikom čalúnnickej firmy, pričom pre vykonanie opravy bol dohodnutý termín 23.03.2023. Následne dňa 15.03.2023 bol zákazník kontaktovaný telefonicky aj emailom zo strany p. Ing. Z. Ď. vedúcej obchodného domu kontrolovaného subjektu v Banskej Bystrici vo veci doriešenia reklamácie bolo zákazníkovi navrhnuté jej riešenie dvoma spôsobmi, a to vykonanie opravy poťahu sedacej súpravy MPS technikom v domácnosti zákazníka v termíne 23.03.2023 spolu s poskytnutím kompenzácie ako ospravedlnenia za oneskorené riešenie reklamácie alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy s vrátením kúpnej ceny zo strany kontrolovaného subjektu a vrátením sedacej súpravy zo strany zákazníka. Zákazník emailom zo dňa 16.03.2023 potvrdil kontrolovanému subjektu, že má záujem na opravení vady veci a poskytnutí kompenzácie. Dňa 23.03.2023 vykonal MPS technik opravu sedacej súpravy, pričom zákazník potvrdil kontrolovanému subjektu vykonanie opravy ako aj spokojnosť s vykonaním opravy. Ako prejav dobrej vôle a ospravedlnenia za neskoršiu opravu vady veci poskytol kontrolovaný subjekt zákazníkovi finančnú kompenzáciu vo výške 345,- Eur, a to vyplatením na účet zákazníka dňa 28.03.2023. Zákazník emailom zo dňa 24.03.2023 vyjadril svoju spokojnosť so spôsobom vybavenia reklamácie a osobným prístupom p. Ing. Z. Ď., ktorá uzatvorila toto reklamačné konanie k spokojnosti zákazníka.

Podľa vyjadrenia kontrolovaného subjektu k nedodržaniu lehoty na zákonné vybavenie reklamácie došlo z dôvodu na strane dodávateľa, ktorý dodal predávajúcemu náhradný poťah až po uplynutí reklamačnej lehoty.

Kontrolovaný subjekt uvádza, že ho mrzí situácia, kedy v súčinnosti s reklamačným oddelením v rámci koncernu XXXLutz a v spolupráci s dodávateľom nebolo možné vybaviť reklamáciu zákazníka v stanovenej 30 dňovej lehote od uplatnenia reklamácie. Kontrolovaný subjekt riešil túto situáciu v súčinnosti so zákazníkom a snažil sa zmierniť vzniknuté pochybenia poskytnutím kompenzácie zákazníkovi.

Kontrolovaný subjekt si je vedomý nesplnenia povinnosti vybaviť reklamáciu do 30 dní, hoci jej úspešné ukončenie bolo závislé od dodávateľa a dodania náhradného poťahu za účelom opravy poťahu sedacej súpravy. Kontrolovaný subjekt zároveň poukazuje na skutočnosť, že reklamovaná vada nebránila riadnemu užívaniu sedacej súpravy z hľadiska jej funkčnosti. S ohľadom na vyššie uvedené skutočnosti je kontrolovaný subjekt toho názoru, že závažnosť porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu do 30 dní bola zmiernená jej súčinnosťou so zákazníkom a snahou o čo najskoršie ukončenie reklamácie v prospech zákazníka, ako aj kompenzáciou poskytnutou zákazníkovi za oneskorené vybavenie reklamácie.

Kontrolovaný subjekt konštatuje, že ust. § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa umožňuje správny orgán zvoliť ako spôsob vyriešenia porušenia povinnosti výzvu na zodpovednostný subjekt na upustenie od porušovania povinnosti a nápravu následkov, v prípade ich splnenia môže správny orgán upustiť od uloženia pokuty. Kontrolovaný subjekt uvádza, že reklamácia bola bezprostredne po kontrole inšpektorov inšpektorátu SOIBB dňa 15.03.2023 a uložení povinnosti zabezpečiť vybavovanie reklamácií v zmysle platných právnych predpisov vyriešená, a to opravou dňa 23.03.2023 s poskytnutím kompenzácie dňa 28.03.2023, pričom zákazník vyjadril s vybavením reklamácie svoju spokojnosť. Poskytnutím kompenzácie sa kontrolovaný subjekt pokúsil zmierniť zákazníkovi negatívne dopady meškania s vybavením reklamácie, čím prezentoval svoju snahu o nápravu a nie je potrebné podľa jeho názoru ho trestať uložením pokuty.

Na záver svojho vyjadrenia kontrolovaný subjekt na základe vyššie uvedeného žiada správny orgán, aby pri posúdení okolností tohto prípadu vzal do úvahy menej závažný charakter porušenia povinnosti zo strany kontrolovaného subjektu, neznemožnenie možnosti užívania

predmetu kúpy, spokojnosť zákazníka s vyriešením reklamácie v zmysle priloženej emailovej komunikácie, ako aj poskytnutú kompenzáciu v súvislosti s nevybavením reklamácie v stanovenej lehote a upustil od uloženia sankcie v zmysle ust. § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním a vyjadrením kontrolovaného subjektu správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchyliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade kontrolovaný subjekt v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, pričom v rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré konajú v jeho mene. 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. Rozhodujúcim 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 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). Kontrolovaný subjekt 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.

Ani dodatočné odstránenie kontrolovanému subjektu vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu, v tomto prípade dodatočné vybavenie spotrebiteľskej reklamácie a poskytnutie finančnej kompenzácie spotrebiteľovi, kontrolovaný subjekt nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa na vybavenie reklamácie výslovne ustanovuje lehotu 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia a zároveň ustanovuje, že 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 alebo jej odôvodnené zamietnutie. 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. Navyše, odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. V zmysle uvedeného, dodatočné vybavenie spotrebiteľskej reklamácie a poskytnutie finančnej kompenzácie spotrebiteľovi, nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti kontrolovaného subjektu za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

Vo vzťahu k možnosti uplatnenia inštitútu tzv. „druhej šance“ v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa správny orgán uvádza nasledovné:

Aby bolo možné pristúpiť k uplatneniu tohto inštitútu je potrebné, aby došlo k naplneniu hmotnoprávnej podmienky, ktorú zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v dotknutom ustanovení vymedzuje, a síce, musí ísť o menej závažné porušenie cit. zákona. Hodnotenie, či ide o menej závažné porušenie alebo nie však zákon ponecháva na úvahe orgánu dozoru. Správny orgán v rámci svojej rozhodovacej praxe prípady, kedy zo strany predávajúceho dochádza k nedodržaniu všetkých jeho povinností a formálneho postupu, ktoré mu v súvislosti s vybavovaním spotrebiteľských reklamácií vyplývajú z ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa nepovažuje za porušenia menej závažného charakteru, a teda dané situácie nehodnotí ako prípady, pri ktorých je možné pristúpiť k uplatneniu inštitútu tzv. „druhej šance“. Skutočnosť, že neboli dodržané všetky povinnosti a formálny postup pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií pre spotrebiteľa často znamená nielen skutočnosť, že vadný výrobok nemôže riadne využívať, ale na druhej strane môže spotrebiteľovi sťažiť vymáhanie si jeho práv jemu vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov, nakoľko sa musí svojich práv často domáhať prostredníctvom správnych orgánov, či v hraničných situáciách na všeobecnom súde kontrolovaného subjektu, čo mu okrem iného spôsobuje aj vznik ďalších výdavkov. Zároveň dochádza k mareniu hlavného účelu a cieľu sledovaným zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a síce poskytnúť spotrebiteľovi ochranu jeho práv, a tým posilniť jeho postavenie.

Správny orgán síce pozitívne vníma a na účely určenia výšky pokuty v prospech účastníka konania zohľadňuje skutočnosť, že účastník konania nakoniec pristúpil ku krokom zmierňujúcim negatívne dopady meškania s vybavením reklamácie na spotrebiteľa, avšak nemožno nevziať do úvahy skutočnosť, že spotrebiteľ bol v dôsledku nevybavenia reklamácie v zákonom stanovenej lehote a podľa jeho vyjadrenia viaznucej komunikácie nútený podať orgánu dohľadu podnet, pričom prospotrebitel'ský postup účastník konania zvolil až po vykonaní kontroly.

Vzhľadom na vyššie uvedené nemôže správny orgán žiadosti kontrolovaného subjektu vyhovieť a upustiť od uloženia sankcie v zmysle ust. § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán však zároveň uvádza, že dodatočné odstránenie kontrolou zistených nedostatkov spočívajúce v dodatočnom vybavení predmetnej reklamácie a poskytnutí finančnej kompenzácie spotrebiteľovi hodnotí pozitívne, a táto skutočnosť je zohľadnená pri určení výšky ukladanej pokuty v prospech kontrolovaného subjektu.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti resp. zákazov, spôsob a následky porušenia, keď kontrolou bolo zistené porušenie ust. § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tým, že kontrolovaný subjekt porušil svoju

povinnosť vybaviť spotrebiteľskú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia.

V zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa [§ 2 písm. m\)](#) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

V zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

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

Vykonanou kontrolou bolo zistené a v rámci správneho konania spoľahlivo preukázané, že kontrolovaný subjekt si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nespĺnil.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uložennej pokuty vo vzťahu k najvyššej novej 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 § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o 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 ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. 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 tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky v oblasti ochrany spotrebiteľa, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán prihliadal aj na skutočnosť, že zo strany kontrovaného subjektu došlo vo vzťahu k spotrebiteľovi k dodatočnému zmierneniu následkov kontrolou zisteného protiprávneho stavu, a to dodatočným vybavením spotrebiteľskej reklamácie a poskytnutím finančnej kompenzácie spotrebiteľovi. Uvedené správny orgán hodnotil v prospech kontrovaného subjektu.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname, vyjadrením kontrovaného subjektu ako aj ďalšími skutočnosťami majúcimi vplyv vo vzťahu k meritu veci a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa [§ 9a](#) alebo [§ 26](#) pokutu do 66 400 eur.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 0,30 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Číslo: P/0008/06/2023

V Banskej Bystrici dňa 27.07.2023

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 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 aj ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 ods. 1 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 v znení účinnom do 24.07.2023 (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: LKMK s.r.o., IČO: 50 967 720, so sídlom Adyho 2969/24, 984 01 Lučenec (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),

na základe kontroly zo dňa 03.04.2023 vykonanej v mieste prevádzkarne kontrolovaného subjektu – **Potraviny, Partizánska 15, 984 01 Lučenec** (ďalej aj ako „prevádzkareň“) za prítomnosti kontrolovaného subjektu,

pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu podľa § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorej je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, keď za účelom kontroly dodržiavania zásad statočnosti pri predaji bol dňa 03.04.2023 v prevádzkarni kontrolovaného subjektu inšpektormi inšpektorátu SOIBB v zmysle ust. § 4 ods. 3 písm. g) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa uskutočnený kontrolný nákup v celkovej hodnote 0,92 Eur (0,90 Eur po zaokrúhlení) pozostávajúci z výrobku – 0,047 kg *slané pečivo MIX* á 19,60 Eur/1000g, ku ktorému kontrolovaný subjekt v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, t. j. osoby, 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 (ďalej len ako „predávajúci“), ku kontrolnému nákupu nevydal doklad o kúpe výrobku v žiadnej forme;

pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu podľa § 4 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorej je predávajúci povinný predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov, keď v prevádzkarni kontrolovaného subjektu bola

v čase kontroly v používaní iba váha *Electronic kitchen scale, model: 130585* bez úradného overenia, čím tak kontrolovaný subjekt v postavení predávajúceho neumožnil prekontrolovať správnosť účtovaného množstva (hmotnosti) do kontrolného nákupu zakúpeného výrobku - 0,047 kg *slané pečivo MIX* á 19,60 Eur/1000g,

teda za porušenie povinností ustanovených v § 16 ods. 1 a § 4 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške **550,- €**

slovom **Päťstopäťdesiat Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: **SK5781800000007000065068**

VS – 00080623

O d ô v o d n e n i e

Dňa 03.04.2023 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: LKMK s.r.o., IČO: 50 967 720, so sídlom Adyho 2969/24, 984 01 Lučenec. Kontrola bola uskutočnená v prevádzkarni kontrolovaného subjektu – Potraviny, Partizánska 15, 984 01 Lučenec, za prítomnosti zamestnankyne kontrolovaného subjektu – p. C. Cs..

Dňa 03.04.2023 bol za účelom overenia dodržiavania zásad statočnosti pri predaji inšpektormi inšpektorátu SOIBB v prevádzkarni kontrolovaného subjektu uskutočnený kontrolný nákup výrobkov nachádzajúcich sa v ponuke predaja v zmysle ust. § 4 ods. 3 písm. g) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa. Kontrolný nákup v celkovej hodnote 0,92 € (po zaokrúhlení 0,90 €) pozostával z výrobku *0,047 kg slané pečivo MIX á 19,60 €/1000g*. Kontrolný nákup bol účtovaný správne. Predávajúci ku kontrolnému nákupu nevydal doklad o kúpe žiadnym spôsobom, čím došlo k porušeniu § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vykonanou kontrolou bolo ďalej zistené, že správnosť účtovania výrobku *0,047 kg slané pečivo MIX á 19,60 €/1000g* zakúpeného do kontrolného nákupu nebolo možné overiť, keďže v prevádzkarni kontrolovaného subjektu bola v používaní iba váha *Electronic kitchen scale, model: 130585* bez úradného overenia. Kontrolovaný subjekt tým neumožnil prekontrolovať správnosť účtovaného množstva (hmotnosti) do kontrolného nákupu zakúpeného výrobku - *0,047 kg slané pečivo MIX á 19,60 Eur/1000g*, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 03.04.2023 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo pri ukončení kontroly prevzaté zamestnankyňou kontrolovaného subjektu – p. C. Cs..

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči kontrolovanému subjektu v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0008/06/2023 zo dňa 28.06.2023 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo kontrolovanému subjektu doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 30.06.2023.

Kontrolovaný subjekt využil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní a v stanovenej lehote prostredníctvom poštového doručovateľa dňa 04.07.2023 správnomu orgánu doručil svoje vyjadrenie – *Vyjadrenie k vykonanej kontrole prevádzky Potraviniky* (ďalej len ako „vyjadrenie“), v ktorom kontrolovaný subjekt uviedol, že pri vykonanej kontrole boli zistené skutočnosti s následným stanovením opatrení, s ktorými súhlasí a ktoré ihneď splnil. Použité meradlo na váženie, ktoré podľa zistenia inšpektorov inšpektorátu SOI BB nebolo certifikované, bolo použité v novozriadenej prevádzkarni a kontrolovaný subjekt nemal vedomosť o tom, že meradlo je potrebné certifikovať, a to aj vzhľadom na vek konateľky, ktorá si túto predajňu zriadila so zámerom prilepšenia si finančných možností k dôchodku.

Kontrolovaný subjekt ďalej uvádza, že počas kontroly prítomná zamestnankyňa bola v zamestnaní prvýkrát, je maďarskej národnosti, čo zapríčinilo vznik rečovej bariéry pri komunikácii so samotnou konateľkou kontrolovaného subjektu a zrejme aj s inšpektormi inšpektorátu SOIBB, na základe čoho došlo zo strany tejto zamestnankyne k nesprávnosti pri označení cenoviek a tiež k nepochopeniu poučenia, ako správne postupovať pri účtovaní predaja a v akom poradí má vydávať doklady o zaplatení z RP a prijímať tržby od zákazníkov.

Kontrolovaný subjekt na záver svojho vyjadrenia ešte raz zdôraznil skutočnosť, že všetky opatrenia ihneď splnil a v budúcnosti bude dbať na to, aby k obdobným zisteniam viac nedošlo.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním kontrolovaného subjektu a následným vyjadrením kontrolovaného subjektu správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchyliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade kontrolovaný subjekt v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie. 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. Rozhodujúcim 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 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). Kontrolovaný subjekt 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.

Ani dodatočné odstránenie kontrolovanému subjektu vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu kontrolovaný subjekt nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Ako už bolo

spomenuté vyššie kontrolovaný subjekt za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, keď kontrolou bolo zistené porušenie ust. § 4 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tým, že v rámci prevádzkarne kontrolovaného subjektu nebolo k dispozícii úradne overené meradlo, ktorým by bolo možné overiť správnosť účtovaného množstva výrobku a zároveň bolo kontrolou zistené aj porušenie ust. § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, keď kontrolovaný subjekt ku kontrolnému nákupu zo dňa 03.04.2023 nevydal doklad o kúpe výrobku v žiadnej forme.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov.

Citované zákonné ustanovenie ukladá predávajúcemu povinnosť dodržiavať zásady statočnosti pri predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb a zároveň korešponduje s právami spotrebiteľa na ochranu pred zásahom do zákonom chránených oprávnených záujmov, najmä ekonomických. Neumožnenie prekontrolovania správnosti údajov o hmotnosti, miere alebo množstve so sebou nesie riziko, že táto nebude dodržaná a tak ani predávajúci a ani spotrebiteľ nemá istotu, aké množstvo toho-ktorého tovaru bolo do nákupu odpredané a teda nemá ani istotu, že nákup bol správne účtovaný. Pokiaľ dôjde k nedodržaniu miery, nedodržaním miery dochádza k bezdôvodnému obohateniu predávajúceho, prípadne jeho zamestnancov na úkor spotrebiteľa a závažným a nevhodným spôsobom ohrozuje ekonomické záujmy spotrebiteľa. Zákon preto v tomto ustanovení prikazuje predávajúcemu správať sa pri predaji výrobkov, či poskytovaní služieb tak, aby ohrozenie týchto záujmov spotrebiteľa bolo eliminované.

Podľa ustanovenia § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby;

adresa prevádzkarne; dátum predaja; názov a množstvo výrobku alebo druh služby a cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

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

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

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

Povinnosť predávajúceho spočívajúca vo vydaní dokladu o kúpe výrobku alebo poskytnutí služby v zmysle ust. § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa bezprostredne nadväzuje na zabezpečenie ochrany spotrebiteľa pri následnom uplatnení jeho práva zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Uvedené zákonné ustanovenie zároveň ukladá predávajúcemu povinnosť v doklade o kúpe alebo o poskytnutí služby uviesť taxatívne určené údaje, ktoré vypovedajú o obsahu záväzkového vzťahu a zároveň zabezpečujú spotrebiteľovi dôkaznú istotu nielen pre prípad uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby, ale aj pre prípad následného súdneho sporu.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

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

Vykonanou kontrolou bolo zistené a spoľahlivo preukázané, že kontrolovaný subjekt si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nesplnil, čím došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán takéto prípady konania, resp. opomenutia konania považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

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 § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o 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 ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. 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 tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky v oblasti ochrany spotrebiteľa, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname, vyjadrením kontrolovaného subjektu ako aj ďalšími skutočnosťami majúcimi vplyv vo vzťahu k meritu veci a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit. zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa [§ 9a](#) alebo [§ 26](#) pokutu do 66 400 eur.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 0,85 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Číslo: P/0009/06/2023

V Banskej Bystrici dňa 14.08.2023

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 31.07.2023 (ďalej aj ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 ods. 1 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 aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: VŠETKO NAJLEPŠIE, spol. s r.o., IČO: 35 801 361, so sídlom Ulica Rudolfa Jašíka 504, 958 04 Partizánske (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),

na základe kontroly zo dňa 24.04.2023 vykonanej v mieste prevádzkarne kontrolovaného subjektu – **Čínska reštaurácia Panda, Jozefa Kozáčka 6, 960 01 Zvolen** (ďalej aj ako „prevádzkareň“) za prítomnosti kontrolovaného subjektu,

pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu podľa § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorej je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, keď za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaným pod č. 158/2023 zo dňa 05.04.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v nevydávaní dokladu o kúpe výrobku, bol dňa 24.04.2023 v prevádzkarni kontrolovaného subjektu v zmysle ust. § 4 ods. 3 písm. g) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa uskutočnený kontrolný nákup v celkovej hodnote 2,40 Eur pozostávajúci z výrobku – 2ks *Minerálka RAJEC jemne sytená 330ml* á 1,20 Eur/ks, ku ktorému kontrolovaný subjekt nevydal doklad o kúpe výrobku v žiadnej forme,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške **500,- €**

slovom **Päťsto Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: SK5781800000007000065068

VS – 00090623

O d ô v o d n e n i e

Dňa 24.04.2023 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: **VŠETKO NAJLEPŠIE, spol. s r.o., IČO: 35 801 361, so sídlom Ulica Rudolfa Jašíka 504, 958 04 Partizánske**. Kontrola bola uskutočnená v prevádzkarni kontrolovaného subjektu – **Čínska reštaurácia Panda, Jozefa Kozáčka 6, 960 01 Zvolen**, za prítomnosti vedúcej prevádzkarne – p. J. X.. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu zo dňa 05.04.2023 inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 158/2023 dňa 06.04.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v nevydávaní dokladu o kúpe výrobku (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“).

Dňa 24.04.2023 bol za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektormi inšpektorátu SOIBB v prevádzkarni kontrolovaného subjektu uskutočnený kontrolný nákup výrobkov nachádzajúcich sa v ponuke predaja v zmysle ust. § 4 ods. 3 písm. g) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa. Kontrolný nákup v celkovej hodnote 2,40 Eur pozostával z výrobku – 2ks *Minerálka RAJEC jemne sytená 330ml* á 1,20 Eur/ks (ďalej len ako „kontrolný nákup“). Kontrolovaný subjekt ku kontrolnému nákupu nevydal doklad o kúpe výrobku v žiadnej forme, pričom tento nebol vydaný ani dodatočne, po preukázaní sa inšpektorov inšpektorátu SOIBB služobnými preukazmi a oboznámení kontrolovaného subjektu s podnetom a predmetom kontroly, čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu ust. § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 24.04.2023 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo pri ukončení kontroly prevzaté vedúcou prevádzkarne – p. J. X..

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči kontrolovanému subjektu v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0009/06/2023 zo dňa 29.06.2023 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo kontrolovanému subjektu zaslané prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 29.06.2023. Vzhľadom na skutočnosť, že kontrolovaný subjekt predmetnú žiadosť neprevzal v zákonnej 15 - dňovej úložnej lehote, sa táto v súlade s § 32 ods. 5 písm. b) zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) považuje za doručení dňom 15.07.2023.

Vzhľadom na skutočnosť, že kontrolovaný subjekt ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyužil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, a teda sa pred vydaním tohto rozhodnutia nevyjadril k jeho podkladu, k spôsobu jeho zistenia a ani nenavrhol jeho doplnenie, podkladom pre vydanie tohto rozhodnutia bolo preukázané porušenie vo výroku presne špecifikovaných povinností kontrolovaného subjektu v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa, a o tom vypovedajúce listinné dôkazy tvoriace súčasť správneho spisu.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním kontrolovaného subjektu správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých

povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchyliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade kontrolovaný subjekt v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie. 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. Rozhodujúcim 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 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). Kontrolovaný subjekt 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.

Ani dodatočné odstránenie kontrolovanému subjektu vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu kontrolovaný subjekt nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Ako už bolo spomenuté vyššie kontrolovaný subjekt za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, keď kontrolou bolo zistené porušenie ust. § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, keď kontrolovaný subjekt ku kontrolnému nákupu zo dňa 24.04.2023 nevydal doklad o kúpe výrobku v žiadnej forme.

Podľa ustanovenia § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby; adresa prevádzkarne; dátum predaja; názov a množstvo výrobku alebo druh služby a cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

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

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

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

Povinnosť predávajúceho spočívajúca vo vydaní dokladu o kúpe výrobku alebo poskytnutí služby v zmysle ust. § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa bezprostredne nadväzuje na zabezpečenie ochrany spotrebiteľa pri následnom uplatnení jeho práva zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Uvedené zákonné ustanovenie zároveň ukladá predávajúcemu povinnosť v doklade o kúpe alebo o poskytnutí služby uviesť taxatívne určené údaje, ktoré vypovedajú o obsahu záväzkového vzťahu a zároveň zabezpečujú spotrebiteľovi dôkaznú istotu nielen pre prípad uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby, ale aj pre prípad následného súdneho sporu.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

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

Vykonanou kontrolou bolo zistené a spoľahlivo preukázané, že kontrolovaný subjekt si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona

jednoznačne nespĺnil, čím došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán takéto prípady konania, resp. opomenutia konania považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženú pokutu 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 § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o 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 ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. 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 tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky v oblasti ochrany spotrebiteľa, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname, ako aj ďalšími skutočnosťami majúcimi vplyv vo vzťahu k meritu veci a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit. zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa [§ 9a](#) alebo [§ 26](#) pokutu do 66 400 eur.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 0,75 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Číslo: P/0010/06/2023

V Banskej Bystrici dňa 14.08.2023

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 31.07.2023 (ďalej aj ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 ods. 1 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 aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: Vytnes, s.r.o. (odo dňa 05.07.2023 Vytnes, s.r.o. „v likvidácii“), IČO: 47 437 219, so sídlom Hviezdoslavova 439/6, 979 01 Rimavská Sobota (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),

na základe kontroly zo dňa 18.05.2023 vykonanej v mieste prevádzkarne kontrolovaného subjektu – **Papiernictvo a tlačiareň, Hviezdoslavova 439/6, 979 01 Rimavská Sobota** (ďalej aj ako „prevádzkareň“) za prítomnosti kontrolovaného subjektu,

pre porušenie zákazu kontrolovaného subjektu v zmysle ust. § 4 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého predávajúci nesmie odmietnuť predaj spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach, keď za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaným pod č. 186/2023 zo dňa 24.04.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v odmietaní prijatia platby euromincami, bol dňa 18.05.2023 v prevádzkarni kontrolovaného subjektu inšpektormi inšpektorátu SOIBB vykonaný pokus o uskutočnenie kontrolného nákupu v zmysle ust. § 4 ods. 3 písm. g) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, ktorý mal pozostávať z výrobkov z aktuálnej ponuky predaja prevádzkarne – 3ks *papierová obálka veľkosť A5* á 0,05 Eur/ks, za ktorý počas naučtovania výrobkov chceli inšpektori inšpektorátu SOIBB zaplatiť euromincami v nasledovnom zložení: 2x eurominca s nominálnou hodnotou päť centov, 2x eurominca s nominálnou hodnotou dva centy a 1x eurominca s nominálnou hodnotou jeden cent, čo im však nebolo umožnené, keď predavačka vykonávajúca účtovanie kontrolného nákupu odmietla prijať platbu za výrobky požadované do kontrolného nákupu s odôvodnením, že eurocentové mince nie sú platné, v dôsledku čoho nebol kontrolný nákup vykonaný a teda výrobky, ktoré

mal predávajúci v prevádzke vystavené a pripravené na predaj neboli z vyššie uvedeného dôvodu odpredané,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške **200,- €**

slovom **Dvesto Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: **SK5781800000007000065068**

VS – 00100623

O d ô v o d n e n i e

Dňa 18.05.2023 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: **Vytnes, s.r.o. (odo dňa 05.07.2023 Vytnes, s.r.o. „v likvidácii“), IČO: 47 437 219, so sídlom Hviezdoslavova 439/6, 979 01 Rimavská Sobota.** Kontrola bola uskutočnená v prevádzkarni kontrolovaného subjektu – **Papiernictvo a tlačiareň, Hviezdoslavova 439/6, 979 01 Rimavská Sobota,** za prítomnosti zamestnankyne - predavačky kontrolovaného subjektu – p. E. P. a konateľom – Ing. O. B.. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu zo dňa 24.04.2023 inšpektorátom SOIBB evidovaným pod č. 186/2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v odmietaní prijatia platby euromincami (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“).

Dňa 18.05.2023 bol za účelom za účelom šetrenia spotrebiteľského inšpektormi inšpektorátu SOIBB v prevádzkarni kontrolovaného subjektu vykonaný pokus o uskutočnenie kontrolného nákupu výrobkov nachádzajúcich sa v ponuke predaja v zmysle ust. § 4 ods. 3 písm. g) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa. Kontrolný nákup mal pozostávať z výrobkov - 3ks *papierová obálka veľkosť A5* á 0,05 Eur/ks, za ktorý počas naučtovania výrobkov chceli inšpektori inšpektorátu SOIBB zaplatiť euromincami v nasledovnom zložení: 2x eurominca s nominálnou hodnotou päť centov, 2x eurominca s nominálnou hodnotou dva centy a 1x eurominca s nominálnou hodnotou jeden cent, čo im však nebolo umožnené, keď predavačka vykonávajúca účtovanie kontrolného nákupu odmietla prijať platbu za výrobky požadované do kontrolného nákupu s odôvodnením, že eurocentové mince nie sú platné. Z uvedeného dôvodu kontrolný nákup nebol vykonaný a výrobky, ktoré mal predávajúci v prevádzke vystavené a pripravené na predaj, neboli odpredané. Vykonanou kontrolou tak bolo preukázané, že kontrolovaný subjekt nedodržel zákaz odmietnuť predaj spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, čím došlo k porušeniu ust. § 4 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 18.05.2023 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo pri ukončení kontroly prevzaté konateľom – p. Ing. O. B..

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči kontrolovanému subjektu v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0010/06/2023 zo dňa 28.06.2023 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo kontrolovanému subjektu doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 13.07.2023.

Kontrolovaný subjekt využil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní a v stanovenej lehote dňa 18.07.2023 správneho orgánu prostredníctvom poštového doručovateľa doručil svoje vyjadrenie – *Vyjadrenie sa k zisteným nedostatkom pri kontrole prevádzky Papierníctvo a tlačiareň Vytnes* zo dňa 14.07.2023 (ďalej len ako „vyjadrenie“).

Na úvod svojho vyjadrenia konateľ kontrolovaného subjektu uznal, že došlo k porušeniu zákona, keď predavačka odmietla prijať platbu za výrobky a tovar s odôvodnením, že eurocentové mince nie sú platné.

Následne vo vyjadrení poznamenal, že vyjadruje svoju ľútosť nad takýmto konaním a na svoju obranu uviedol, že ihneď po ukončení kontroly realizoval dôležité opatrenie, a to osobitne s každým jedným zamestnancom prejednal toto pochybenie a zdôraznil prísne dodržanie zákona o cenách, podľa ktorého aj eurocenty sú platným platidlom a v žiadnom prípade sa nemôže opakovať ich neprijímanie. Zároveň poukazuje na skutočnosť, že v ďalšom období, až do ukončenia prevádzky kontrolovaného subjektu ani v jedinom prípade sa neopakovalo už takéto konanie. Zo strany kontrolovaného subjektu ako sám uvádza teda došlo jednoznačne k náprave.

Konateľ kontrolovaného subjektu sa vo vyjadrení ďalej zaoberal otázkou, prečo vôbec mohlo dôjsť k takému pochybeniu. Podľa jeho názoru tu došlo k nesprávnemu pochopeniu zákona o cenách, keď uveril ničím nepodloženým rečiam, že po novom roku už eurocenty sa nemusia prijímať. Zamestnanci radi zdôrazňovali a zosilňovali takéto reči, aby si na záver dňa uľahčovali prepočítavanie dennej tržby. Je toho názoru, že si mal preveriť tieto falošné správy, a vtedy by určite nedopustil takéto konanie. Ďalej uvádza, že kontrolovaný subjekt bol na trhu celých tridsať rokov, počas ktorého obdobia sa vždy postavil zodpovedne ku svojim povinnostiam, čoho uznaním je aj to, že kontrolovaný subjekt je na zozname spoľahlivých partnerov Daňového úradu.

Kontrolovaný subjekt tiež uvádza, že dôvodom, prečo si ako konateľ kontrolovaného subjektu tieto falošné správy neoveril je aj jeho vyšší vek a tiež podlomené zdravie. Zdôrazňuje, že nemá už dosť energií ani zdravia na včasné riešenie všetkých problémov a výziev podnikania a okrem toho spoločne s manželkou opatrujú súdom zvereného vnuka, tvrdého autistu, ktorý potrebuje takmer 24 hodinovú starostlivosť. Z týchto dôvodov ku dňu 30.06.2023 ukončil činnosť prevádzky kontrolovaného subjektu.

Na záver konateľ kontrolovaného subjektu ešte vyjadril ľútosť za pochybenie.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním kontrolovaného subjektu a následným vyjadrením kontrolovaného subjektu správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchýliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade kontrolovaný subjekt v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie. 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. Rozhodujúcim 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 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). Kontrolovaný subjekt 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.

Ani dodatočné odstránenie kontrolovanému subjektu vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu kontrolovaný subjekt nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Ako už bolo spomenuté vyššie kontrolovaný subjekt za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Vzhľadom na vyššie uvedené nemôže správny orgán na vyjadrenie kontrolovaného subjektu prihliadať. Správny orgán však uvádza, že aktívny prístup kontrolovaného subjektu s cieľom odstrániť kontrolou zistené nedostatky do budúcnosti vníma pozitívne, a táto skutočnosť bude pri rozhodovaní o výške ukladanej pokuty zohľadnená v jeho prospech.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti resp. zákazov, spôsob a následky porušenia, keď kontrolou bolo zistené porušenie ust. § 4 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tým, že kontrolovaný subjekt neumožnil uskutočnenie, resp. predaj kontrolného nákupu, keď odmietol prijať euromince v nominálnej hodnote päť, dva a jeden cent, v dôsledku čoho výrobky, ktoré mal predávajúci v prevádzke vystavené a pripravené na predaj, neboli odpredané.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú osobitným predpisom. Predávajúci nesmie odmietnuť predaj spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach. Nesmie viazať predaj výrobku alebo poskytnutie služby na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby. To neplatí, ak spotrebiteľ nespĺňa podmienky na kúpu podľa osobitných predpisov. Za viazanie predaja sa nepovažuje, ak

- a) predávajúci predáva tieto výrobky alebo poskytuje tieto služby aj samostatne,
- b) viazanie predaja je podmienené technickou nemožnosťou samostatného predaja výrobkov alebo poskytovania služieb.

Citované zákonné ustanovenie ukladá predávajúcemu povinnosť dodržiavať zásady statočnosti pri predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb a zároveň korešponduje s právami spotrebiteľa na ochranu pred zásahom do zákonom chránených oprávnených záujmov, najmä ekonomických. Odmietnutie predaja výrobku ohrozuje ekonomické záujmy spotrebiteľa. Zákon preto v týchto ustanoveniach prikazuje predávajúcemu správať sa pri predaji výrobkov, či poskytovaní služieb tak, aby ohrozenie týchto záujmov spotrebiteľa bolo eliminované.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

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

Vykonanou kontrolou bolo zistené a spoľahlivo preukázané, že kontrolovaný subjekt si povinnosti resp. zákazy predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nesplnil, čím došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán takéto prípady konania, resp. opomenutia konania považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

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 § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o 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 budúca vyvarovala akýchkoľvek ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. 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 tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky v oblasti ochrany spotrebiteľa, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Pri rozhodovaní o výške ukladanej pokuty správny orgán prihliadal aj na aktívny prístup kontrolovaného subjektu s cieľom odstrániť kontrolou zistených nedostatkov do budúcnosti. Táto skutočnosť bola zohľadnená v jeho prospech.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname, vyjadrením kontrolovaného subjektu, ako aj ďalšími skutočnosťami majúcimi vplyv vo vzťahu k meritu veci a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit. zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa [§ 9a](#) alebo [§ 26](#) pokutu do 66 400 eur.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 0,30 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

Číslo: P/0012/06/2023

V Banskej Bystrici dňa 27.07.2023

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 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 aj ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 ods. 1 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 v znení účinnom do 24.07.2023 (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: MIRAJ RESORT s.r.o., IČO: 36 670 014, so sídlom Opatová III/640, 984 01 Lučenec (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),

na základe kontroly v dňoch 09.05.2023 – 19.05.2023 vykonanej v mieste sídla inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti kontrolovaného subjektu

pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu v zmysle ust. § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 z. z. o ochrane spotrebiteľa vybaviť spotrebiteľskú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, keď pri šetrení spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 112/2023 zo dňa 05.03.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu týkajúce sa jeho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, bolo kontrolou zistené, že dňa 19.10.2022 si spotrebiteľ prostredníctvom e-mailovej komunikácie (e-mailom zaslaným dňa 19.10.2022 o 22:53 na e-mailovú adresu recepacia@miraj.sk) uplatnil reklamáciu služieb, ktoré mu boli poskytnuté kontrolovaným subjektom v ubytovacom zariadení MIRAJ RESORT****, Opatová, Lučenec v termíne od 13.10.2022 do 16.10.2022, o čom bol dňa 15.10.2022 kontrolovaným subjektom vystavený doklad - Dodací list – FA 0000002349 a doklad - Účet – ZU 0000021856 zo dňa 15.10.2022, pričom uplatnená reklamácia spotrebiteľa nebola ku dňu kontroly kontrolovaným subjektom vybavená žiadnym zo spôsobov v zmysle ust. § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a teda táto nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia žiadnym spôsobom;

pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu v zmysle ust. § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, keď kontrolovaný subjekt túto evidenciu na základe

odôvodnenej žiadosti orgánu dozoru „Žiadosť o vyjadrenie sa a doručenie dokladov“ zo dňa 09.05.2023, ktorá bola kontrolovanému subjektu doručená prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – www.slovensko.sk dňa 09.05.2023, v rámci kontroly žiadnym spôsobom nepredložil,

teda za porušenie povinností ustanovených v § 18 ods. 4 a 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške **500,- €**

slovom **Päťsto Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: SK5781800000007000065068

VS – 00120623

O d ô v o d n e n i e

V dňoch 09.05.2023 – 19.05.2023 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: MIRAJ RESORT s.r.o., IČO: 36 670 014, so sídlom Opatová III/640, 984 01 Lučenec. Kontrola bola uskutočnená v mieste sídla inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti kontrolovaného subjektu. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 112/2023 zo dňa 05.03.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu týkajúce sa jeho postupu pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“).

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 19.10.2022 prostredníctvom e-mailovej komunikácie (e-mailom zaslaným dňa 19.10.2022 o 22:54 na e-mailovú adresu repcia@miraj.sk) uplatnil reklamáciu služieb, ktoré mu boli poskytnuté kontrolovaným subjektom v ubytovacom zariadení MIRAJ RESORT****, Opatová, Lučenec v termíne od 13.10.2022 do 16.10.2022, o čom bol dňa 15.10.2022 kontrolovaným subjektom vystavený doklad - *Dodací list – FA 0000002349* a doklad - *Účet – ZU 0000021856* zo dňa 15.10.2022. Kontrolovaný subjekt však v rámci kontroly žiadnym hodnoverným spôsobom nepreukázal, že by predmetnú reklamáciu spotrebiteľa vybavil niektorým zo spôsobov v zmysle ust. § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Vykonanou kontrolou tak bolo preukázané, že kontrolovaný subjekt predmetnú spotrebiteľskú reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia žiadnym spôsobom, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolovaný subjekt zároveň v rámci kontroly na základe odôvodnenej žiadosti inšpektorátu SOIBB, ako orgánu dozoru - „Žiadosť o vyjadrenie sa a doručenie dokladov“ zo dňa 09.05.2023, ktorá bola kontrolovanému subjektu doručená prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – www.slovensko.sk dňa 09.05.2023, žiadnym spôsobom nepredložil evidenciu o reklamáciách, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa ukončenia kontroly dňa 19.05.2023 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo kontrolovanému subjektu doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 22.05.2023

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči kontrolovanému subjektu v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0012/06/2023 zo dňa 29.06.2023 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo kontrolovanému subjektu doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 29.06.2023.

Vzhľadom na skutočnosť, že kontrolovaný subjekt ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyužil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, a teda sa pred vydaním tohto rozhodnutia nevyjadril k jeho podkladu, k spôsobu jeho zistenia a ani nenavrhol jeho doplnenie, podkladom pre vydanie tohto rozhodnutia bolo preukázané porušenie vyššie špecifikovaných povinností kontrolovaného subjektu v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z., a o tom vypovedajúce listinné dôkazy tvoriace súčasť správneho spisu, ktoré jednoznačne preukazujú, že kontrolovaný subjekt porušil svoju povinnosť vybaviť spotrebiteľskú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia, a povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách obsahujúcu údaje predpísané zákonom, a túto predložiť na požiadanie orgánu dozoru na nazretie.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním kontrolovaného subjektu správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchyliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade kontrolovaný subjekt v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie. 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. Rozhodujúcim 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 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). Kontrolovaný subjekt 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.

Ani dodatočné odstránenie kontrolovanému subjektu vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu kontrolovaný subjekt nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Ako už bolo spomenuté vyššie kontrolovaný subjekt za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti resp. zákazov, spôsob a následky porušenia, keď kontrolou bolo zistené porušenie ust. § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tým, že kontrolovaný subjekt porušil svoju povinnosť vybaviť spotrebiteľskú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia a porušenie ust. § 18 ods. 10 cit. zákona, tým že kontrolovaný subjekt na základe požiadania orgánu dozoru nepredložil na nazretie evidenciu o reklamáciách, ktorá by obsahovala všetky údaje predpísané zákonom.

V zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. 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 zložitý technický zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

V zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie.

Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Čo sa týka postupu pri vybavení reklamácie, tento je upravený v ustanoveniach § 18 a 18a zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa. Cit. zákon na vybavenie reklamácie ustanovuje lehotu 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia a zároveň v ust. § 2 písm. m) uvádza, čo sa za vybavenie reklamácie považuje. V zmysle citovaného ustanovenia, 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 alebo jej odôvodnené zamietnutie. 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.

Nedodržanie jednotlivých povinností a formálneho postupu, ktoré predávajúcemu pri vybavovaní reklamácií vyplývajú z ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, môže spotrebiteľovi podstatne sťažiť vymáhanie si jeho práv vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov alebo poskytovaných služieb. Problém nastáva v tom, že nedodržaním zákonného postupu pri vybavení reklamácie trpí spotrebiteľ, pretože sa svojich práv musí domáhať prostredníctvom správnych orgánov, či v hraničných situáciách na všeobecnom súde kontrolovaného subjektu. Nedodržaním zákonom stanovenej lehoty na vybavenie spotrebiteľskej reklamácie kontrolovaný subjekt nedodržiava zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie, a teda maril účel a cieľ sledovaný zákonom, a síce poskytnúť ochranu spotrebiteľovi, a tým posilniť jeho postavenie.

Evidencia uplatnených reklamácií je zase pre kontrolné orgány zdrojom dôležitých informácií pri zisťovaní závažnosti rizika ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľa v prípade výskytu sa vady výrobku. Uvedené má tiež význam pri hodnotení postupu predávajúceho pri vybavovaní reklamácie, kedy na jednej strane je spravidla podnet spotrebiteľa poukazujúci na nedostatky, či porušenie zákona pri vybavovaní jeho reklamácie predávajúcim 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.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

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

Vykonanou kontrolou bolo zistené a spoľahlivo preukázané, že kontrolovaný subjekt si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nesplnil, pričom správny orgán má zato, že k ich nesplneniu resp. porušeniu došlo najmä v dôsledku opomenutia konania zo strany kontrolovaného subjektu. Správny orgán takéto prípady konania, resp. opomenutia konania považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej novej 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 § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o 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 ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. 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 tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky v oblasti ochrany spotrebiteľa, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname ako aj ďalšími skutočnosťami majúcimi vplyv vo vzťahu k meritu veci a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit. zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa [§ 9a](#) alebo [§ 26](#) pokutu do 66 400 eur.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 0,75 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Číslo: P/0013/06/2023

V Banskej Bystrici dňa 04.08.2023

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 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 aj ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: KREMPEK s.r.o., IČO: 46 621 032, so sídlom Angyalova 487, 967 01 Kremnica (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),

na základe kontroly zo dňa 09.03.2023 vykonanej v mieste prevádzkarne kontrolovaného subjektu – **Kremnická pekáraň, Š. Moyzesa 423/53, 965 01 Žiar nad Hronom** (ďalej aj ako „prevádzkareň“) za prítomnosti kontrolovaného subjektu,

pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu podľa § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorej je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, keď za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaným pod č. 55/2023 zo dňa 30.01.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v nevydávaní dokladu o kúpe výrobku, bol dňa 09.03.2023 v prevádzkarni kontrolovaného subjektu v zmysle ust. § 4 ods. 3 písm. g) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa uskutočnený kontrolný nákup v celkovej hodnote 1,50 Eur pozostávajúci z výrobku – *Iks Chlieb bez drožďia 500g* á 1,50 Eur, ku ktorému kontrolovaný nevydal doklad o kúpe výrobku v žiadnej forme,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške **500,- €**

slovom **Päťsto Eur**,

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: SK5781800000007000065068

VS – 00130623

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.03.2023 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: **KREMPEK, s.r.o., IČO: 46 621 032, so sídlom Angyalova 487, 967 01 Kremnica**. Kontrola bola uskutočnená v prevádzkarni kontrolovaného subjektu – **Kremnická pekáreň, Š. Moyzesa 423/53, 965 01 Žiar nad Hronom**, za prítomnosti predávajúcej – p. E. K.. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu zo dňa 30.01.2023 inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 55/2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v nevydávaní dokladu o kúpe výrobku (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“)

Dňa 09.03.2023 bol za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektormi inšpektorátu SOIBB v prevádzkarni kontrolovaného subjektu uskutočnený kontrolný nákup výrobkov nachádzajúcich sa v ponuke predaja v zmysle ust. § 4 ods. 3 písm. g) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa. Kontrolný nákup v celkovej hodnote 1,50 Eur pozostával z výrobku – *1ks Chlieb bez droždia 500g* á 1,50 Eur (ďalej len ako „kontrolný nákup“). Kontrolovaný subjekt ku kontrolnému nákupu nevydal doklad o kúpe výrobku v žiadnej forme, pričom tento nebol vydaný ani dodatočne, po preukázaní sa inšpektorov inšpektorátu SOIBB služobnými preukazmi a oboznámení kontrolovaného subjektu s podnetom a predmetom kontroly, čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu ust. § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 09.03.2023 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo pri ukončení kontroly prevzaté predávajúcu – zamestnankyňou kontrolovaného subjektu p. E. K...

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči kontrolovanému subjektu v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0013/06/2023 zo dňa 06.07.2023 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo kontrolovanému subjektu doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 10.07.2023.

Kontrolovaný subjekt využil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní a v stanovenej lehote prostredníctvom poštového doručovateľa dňa 17.07.2023 správnomu orgánu doručil svoje vyjadrenie. Kontrolovaný subjekt vo svojom vyjadrení uviedol, že dňa 09.03.2023 došlo na jeho prevádzke pri kontrole SOIBB k nevydaniu pokladničného dokladu inšpektorovi SOI za nákup „chlieb bez droždia“ – 1,50 Eur. Ďalej uviedol, že ako zamestnávateľ pristúpil k nápravným opatreniam s dotýčnou E.K., ktorá to odôvodnila nesprávnym nablokovaním tovaru predchádzajúcemu zákazníkovi a neobvyklému chaosu v predajni v tom čase. Jedným z opatrení, ktoré kontrolovaný subjekt zaviedol je obmedzený počet zákazníkov v rovnakom čase na predajni (2 zákazníci naraz). V závere svojho vyjadrenia kontrolovaný subjekt ako sám uvádza „v mene našej malej pekárne“ správny orgán požiadal o zhovievavosť a prehodnotenie správneho konania, k čomu zároveň dodal, že si uvedomuje pochybenie predavačky E.K. a nezvládnutie situácie pri zlom nablokovaní. Z jej strany došlo k pochybeniu a veľmi ju to mrzí, prosila o ospravedlnenie a zachovanie PZ v ich firme.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním kontrolovaného subjektu a následným vyjadrením kontrolovaného subjektu správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit.

zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchyliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade kontrolovaný subjekt v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie. 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. Rozhodujúcim 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 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). Kontrolovaný subjekt 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.

Ani dodatočné odstránenie kontrolovanému subjektu vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu kontrolovaný subjekt nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Ako už bolo spomenuté vyššie kontrolovaný subjekt za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Vzhľadom na vyššie uvedené nemôže správny orgán žiadosti kontrolovaného subjektu o prehodnotenie správneho konania vyhovieť.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto

rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, keď kontrolou bolo zistené porušenie ust. § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, keď kontrolovaný subjekt ku kontrolnému nákupu zo dňa 09.03.2023 nevydal doklad o kúpe výrobku v žiadnej forme.

Podľa ustanovenia § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby; adresa prevádzkarne; dátum predaja; názov a množstvo výrobku alebo druh služby a cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

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

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

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

Povinnosť predávajúceho spočívajúca vo vydaní dokladu o kúpe výrobku alebo poskytnutí služby v zmysle ust. § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa bezprostredne nadväzuje na zabezpečenie ochrany spotrebiteľa pri následnom uplatnení jeho práva zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Uvedené zákonné ustanovenie zároveň ukladá predávajúcemu povinnosť v doklade o kúpe alebo o poskytnutí služby uviesť taxatívne určené údaje, ktoré vypovedajú o obsahu záväzkového vzťahu a zároveň zabezpečujú spotrebiteľovi dôkaznú istotu nielen pre prípad uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby, ale aj pre prípad následného súdneho sporu.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

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

Vykonanou kontrolou bolo zistené a spoľahlivo preukázané, že kontrolovaný subjekt si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nespĺnil, čím došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán takéto prípady konania, resp. opomenutia konania považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

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 § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o 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 budúca vyvarovala akýchkoľvek ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. 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 tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky v oblasti ochrany spotrebiteľa, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname, vyjadrením kontrolovaného subjektu ako aj ďalšími skutočnosťami majúcimi vplyv vo vzťahu k meritu veci a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit. zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa [§ 9a](#) alebo [§ 26](#) pokutu do 66 400 eur.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 0,75 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

Číslo: P/0015/06/2023

V Banskej Bystrici dňa 04.08.2023

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 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 aj ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 ods. 1 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 aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: Wisteria group s.r.o., IČO: 46 906 100, so sídlom Hradby 75/5, 977 01 Brezno (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),

na základe kontroly zo dňa 26.01.2023 uskutočnenej v mieste prevádzkarne kontrolovaného subjektu – **Kaviareň Coffee Time, Nám. M. R. Štefánika 40, 977 01 Brezno (ďalej aj ako „prevádzkareň“),** za prítomnosti kontrolovaného subjektu,

pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu v zmysle ust. § 16 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedená adresa prevádzkarne, keď za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB vedeným pod č. 29/2023 zo dňa 16.01.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v nevydávaní dokladu o kúpe výrobku, bol dňa 26.01.2023 v prevádzkarni kontrolovaného subjektu inšpektormi inšpektorátu SOIBB v zmysle ust. § 4 ods. 3 písm. g) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa uskutočnený kontrolný nákup v celkovej hodnote 4,30 Eur pozostávajúci z výrobkov – *1pc espresso (7g)* á 1,50 Eur a *1pc horúca čokoláda (čokoláda 25g, mlieko 1dcl, šľahačka 20g)* á 2,80 Eur, o čom bol kontrolovaným subjektom vydaný doklad z elektronickej registračnej pokladnice eKasa č. 0331 zo dňa 26.01.2023, na ktorom bola adresa prevádzkarne označená len ako „*Prenosná pokladnica*“, pričom sa jednalo o pevnú prevádzkovú jednotku,

pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu v zmysle ust. § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť obchodné meno a sídlo predávajúceho alebo miesto podnikania fyzickej

osoby, keď vykonanou kontrolou bolo okrem iného zistené, že prevádzkareň nebola v čase kontroly na vhodnom a trvale viditeľnom mieste žiadnym spôsobom označená informáciou o sídle kontrolovaného subjektu,

teda pre porušenie povinností predávajúceho v zmysle ust. § 15 ods. 1 písm. a) a ust. § 16 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške **200,- €**

slovom **Dvesto Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: SK578180000007000065068

VS – 00150623

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.01.2023 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: **Wisteria group s.r.o., IČO: 46 906 100, so sídlom Hradby 75/5, 977 01 Brezno.** Kontrola bola uskutočnená v prevádzkarni - **Kaviareň Coffee Time, Nám. M. R. Štefánika 40, 977 01 Brezno,** za prítomnosti zamestnankyne – p. V. P.. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 29/2023 zo dňa 16.01.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v nevydávaní dokladu o kúpe výrobku (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“).

Dňa 26.01.2023 bol za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektormi inšpektorátu SOIBB v prevádzkarni kontrolovaného subjektu uskutočnený kontrolný nákup výrobkov nachádzajúcich sa v ponuke predaja v zmysle ust. § 4 ods. 3 písm. g) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa. Kontrolný nákup v celkovej hodnote 4,30 Eur pozostával z výrobkov – *1pc espresso (7g)* á 1,50 Eur a *1pc horúca čokoláda (čokoláda 25g, mlieko 1dcl, šľahačka 20g)* á 2,80 Eur (ďalej len ako „kontrolný nákup“), o čom bol kontrolovaným subjektom vydaný doklad z elektronickej registračnej pokladnice eKasa č. 0331 zo dňa 26.01.2023 (ďalej len ako „doklad o kúpe“).

Vykonaným kontrolným nákupom bolo preukázané, že kontrolovaným subjektom vydaný doklad o kúpe neobsahoval všetky predpísané obsahové náležitosti v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a to konkrétne adresu prevádzkarne, keď adresa prevádzkarne bola v rámci dokladu o kúpe označená len ako „*Prenosná pokladnica*“, pričom sa jednalo o pevnú prevádzkovú jednotku,

čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu: ust. § 16 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

V rámci kontroly bolo okrem iného zistené, že prevádzkareň nebola v čase kontroly označená všetkými informáciami v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a to konkrétne informáciou o sídle kontrolovaného subjektu, keď táto informácia nebola v rámci prevádzkarne uvedená na žiadnom vhodnom a trvale viditeľnom mieste žiadnym spôsobom,

čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu: ust. § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 26.01.2023 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo pri ukončení kontroly prevzaté zamestnankyňou kontrolovaného subjektu – p. V. P..

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči kontrolovanému subjektu v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznamením o začatí správneho konania č. P/0015/06/2023 zo dňa 06.07.2023 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznamenie o začatí správneho konania bolo kontrolovanému subjektu doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 06.07.2023.

Kontrolovaný subjekt využil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní a v stanovenej lehote dňa 11.07.2023 správne orgánu prostredníctvom poštového doručovateľa doručil svoje vyjadrenie – *Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty* zo dňa 10.07.2023 (ďalej len ako „vyjadrenie“), v rámci ktorého sa kontrolovaný subjekt vyjadril k predmetu kontroly.

Vo vzťahu k spotrebiteľskému podnetu kontrolovaný subjekt uviedol, že nejde o podnet od spotrebiteľa, ide o akt pomsty od bývalej zamestnankyne M. G., ktorá bola prepustená, pretože bola v práci pod vplyvom alkoholu, na čo má kontrolovaný subjekt aj svedkov. Kontrolovaný subjekt tvrdí, že pani M. G. sa vyhrážala, že má na úradoch kontakty a kontrolovanému subjektu to zráta. Je zjavné, že by spotrebiteľ nepoužil slovné spojenie „kasa sa ani nezapína“. V každom prípade, je to tvrdenie, ktoré sa nezakladá na pravde, čo môže kontrolovaný subjekt dokázať tým, že vie predložiť uzávierky z každého dňa, kedy bola prevádzka otvorená, kde bude jasne viditeľné, že sa kasa zapína a doklady sa spotrebiteľom riadne vydávajú.

Vo vzťahu k porušeniu povinnosti v zmysle ust. § 16 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa kontrolovaný subjekt uviedol, že Inšpektori boli oboznámení so skutočnosťou, že sa pokladňa používa aj v rámci predajného mobilného vozidla, preto je používaná „prenosná pokladnica“. Kontrolovaný subjekt uvádza, že vychádzal zo stránky finančnej správy, konkrétne článku, kde sú vysvetľované modely používania prenosnej pokladnice, aby sa predišlo nesprávnemu používaniu, pričom poukázal na bod 3, čo je konkrétne jeho prípad (dostupné na: <https://podpora.financnasprava.sk/148461-Predaj%C3%A9-miesto-a-prenos%C3%A1-pokladnica-e-kasa-klient->). Kontrolovaný subjekt ďalej uviedol, že ustanovenie § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa stanovuje iba povinnosť vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, pričom sú tu vymenované náležitosti, ktoré má obsahovať. Spoločnosť naďalej trvá na tom, že povinnosť vydať doklad o kúpe výrobku si splnila a tento bol spotrebiteľovi riadne vydaný.

Vo vzťahu k porušeniu povinnosti v zmysle ust. § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa kontrolovaný subjekt uviedol, že informácia (o sídle kontrolovaného subjektu) bola uvedená na reklamačnom poriadku, pri ktorom je v zápise uvedené: *Reklamačný poriadok sa nachádzal na viditeľnom a spotrebiteľovi voľne dostupnom mieste*“ a samozrejme, aj na doklade o nákupe.

Na záver svojho vyjadrenia kontrolovaný subjekt uvádza, že podľa jeho vedomia a svedomia nebol v jeho predajni poškodený žiadny spotrebiteľ. Vzhľadom na vyššie uvedené navrhuje, aby správny orgán v zmysle § 59 ods. 3 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní rozhodnutie č. k P/0015/06/2023 zrušil a správne konanie zastavil.

Vo vzťahu k vyjadreniu kontrolovaného subjektu správny orgán uvádza nasledovné:

Pokiaľ ide o podnet spotrebiteľa, správne orgánu v súvislosti s ním vyplýva povinnosť sa podnetom spotrebiteľa zaoberať, pričom neskúma dôvody, ktoré spotrebiteľa viedli k jeho podaniu, a skutočnosť, či sa podnet zakladá na pravdivých tvrdeniach alebo nie, je už

výsledkom samotnej kontroly. Čo sa týka predmetného podnetu spotrebiteľa, tak tento, čo do jeho obsahu, nebol kontrolou preukázaný, a preto skutočnosť, či bolo jeho podanie len „aktom pomsty“ zo strany spotrebiteľa, tak ako uvádza kontrolovaný subjekt vo svojom vyjadrení, alebo nie, je v tomto prípade irelevantná. V danom prípade sú predmetom správneho konania iné nedostatky, ktoré boli zistené vykonanou kontrolou, keď inšpektori sú v rámci kontrol, ktoré sú zamerané na šetrenie spotrebiteľských podnetov, okrem iného oprávnení kontrolovať aj dodržiavanie jednotlivých povinností a zákazov predávajúcich vyplývajúcich im z dotknutých právnych predpisov.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia kontrolovaného subjektu v súvislosti s porušením ust. § 16 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, správny orgán uvádza, že sa zaoberal obsahom článku, na ktorý sa kontrolovaný subjekt vo svojom rozhodnutí odvoláva. V tejto súvislosti správny orgán poukazuje na skutočnosť, že dané odporúčania sú vypracované Finančnou správou ako inštitútom na úseku colnej a daňovej správy, a v danom prípade upravuje náležitosti pokladničného dokladu pre daňové účely a oblasti daňového resp. finančného práva, čo nespadá do pôsobnosti správneho orgánu. Správny orgán, ako kontrolný orgán na úseku ochrany spotrebiteľa, však v danom prípade doklad o kúpe, ktorý bol kontrolovaným subjektom vydaný ku kontrolnému nákupu, posudzoval z hľadiska režimu ochrany spotrebiteľa vymedzeným zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v rámci ktorého sú pre doklad o kúpe výrobku resp. poskytnutí služby ustanovené osobitné náležitosti, ktoré je kontrolovaný subjekt ako predávajúci s ohľadom na kogentný charakter jednotlivých ustanovení cit. zákona povinný dodržiavať. Pokiaľ ide o tvrdenie kontrolovaného subjektu, v zmysle ktorého tento zastáva názor, že svoju povinnosť vydať doklad o kúpe splnil, s týmto tvrdením sa správny orgán stotožňuje, čo vyplýva tak z obsahu Inšpekčného záznamu ako aj samotného Oznamenia o začatí správneho konania. V rámci správneho konania kontrolovanému subjektu nie je vytýkaný nedostatok spočívajúci v nevydaní dokladu o kúpe výrobku, ale je mu vytýkaný nedostatok spočívajúci v tom, že ním vydaný doklad o kúpe nespĺňa všetky obsahové náležitosti v zmysle ust. § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, konkrétne nespĺňa náležitosť v zmysle písm. b) cit. ust., keď neobsahoval údaj o adrese prevádzkarne.

Čo sa týka časti vyjadrenia kontrolovaného subjektu v súvislosti s porušením ust. § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, správny orgán zastáva názor, že uvedenie adresy sídla kontrolovaného subjektu v rámci reklamačného poriadku resp. v rámci dokladu o kúpe nemožno považovať za splnenie danej povinnosti. Z dikcie zákona jednoznačne vyplýva, že údaj o obchodnom mene a sídle predávajúceho alebo mieste podnikania fyzickej osoby musí byť uvedený na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne. Správny orgán zastáva názor, že splnením tejto povinnosti sa rozumie označenie prevádzky potrebnými údajmi ich umiestnením na trvalom a dobre viditeľnom mieste napr. pri vstupe do prevádzky, a to takým spôsobom, aby spotrebiteľ vedel tieto informácie bez akýchkoľvek komplikácií zaregistrovať a identifikovať ich bez toho, aby ich musel vyhľadávať napríklad listovaním si v reklamačnom poriadku, resp. kontrolou všetkých informácií uvedených na doklade o kúpe, v rámci ktorého má byť v zmysle zákona uvedená adresa prevádzkarne, ktorá nemusí byť vždy totožná so sídlom predávajúceho, a teda táto skutočnosť môže navyše uviesť spotrebiteľa do omylu. Požiadavka na trvalú viditeľnosť týchto údajov je daná aj z dôvodu, že je nevyhnutné, aby tieto boli k dispozícii aj v prípade uzatvorenia prevádzky. Umiestnenie údajov o obchodnom mene a sídle predávajúceho alebo mieste podnikania fyzickej osoby v reklamačnom poriadku, pokiaľ tento sám nie je umiestnený na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne, nie je na účely zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa postačujúce.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním a vyjadrením kontrolovaného subjektu správny orgán ďalej uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchýliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade kontrolovaný subjekt v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, pričom v rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré konajú v jeho mene. 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. Rozhodujúcim 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 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). Kontrolovaný subjekt 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.

Ani dodatočné odstránenie kontrolovanému subjektu vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu kontrolovaný subjekt nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Vzhľadom na vyššie uvedené nemôže správny orgán návrhu kontrolovaného subjektu vyhovieť a správne konanie zastaviť.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom

stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti resp. zákazov, spôsob a následky porušenia, keď kontrolou bolo zistené porušenie ust. § 15 ods. 1 písm. a) cit. zákona, tým že kontrolovaný subjekt svoju prevádzkareň neoznačil na vhodnom a trvale viditeľnom mieste údajom o adrese sídla predávajúceho a porušenie ust. 16 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, tým že kontrolovaným subjektom ku kontrolnému nákupu vydaný doklad o kúpe neobsahoval všetky predpísané obsahové náležitosti v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a to konkrétne adresu prevádzkarne, keď adresa prevádzkarne bola v rámci dokladu o kúpe označená len ako „*Prenosná pokladnica*“, pričom sa jednalo o pevnú prevádzkovú jednotku.

Podľa ustanovenia § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby; adresa prevádzkarne; dátum predaja; názov a množstvo výrobku alebo druh služby a cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

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

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

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

Povinnosť predávajúceho spočívajúca vo vydaní dokladu o kúpe výrobku alebo poskytnutí služby v zmysle ust. § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa bezprostredne nadväzuje na zabezpečenie ochrany spotrebiteľa pri následnom uplatnení jeho práva zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Uvedené zákonné ustanovenie zároveň ukladá predávajúcemu povinnosť v doklade o kúpe alebo o poskytnutí služby uviesť taxatívne určené údaje, ktoré vypovedajú o obsahu záväzkového vzťahu a zároveň zabezpečujú spotrebiteľovi dôkaznú istotu nielen pre prípad uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby, ale aj pre prípad následného súdneho sporu.

Podľa ustanovenia § 15 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa musí byť na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uvedené a) obchodné meno a sídlo predávajúceho alebo miesto podnikania fyzickej osoby, b) meno a priezvisko osoby

zodpovednej za činnosť prevádzkarne, c) prevádzková doba určená pre spotrebiteľa, d) kategória a trieda ubytovacieho zariadenia, ak ide o ubytovacie zariadenie. Podľa ods. 2 sa povinnosť označenia údajov potrebných na uplatnenie reklamácie vzťahuje aj na predaj výrobkov a poskytovanie služieb mimo prevádzkarne.

Spotrebiteľ v právnom vzťahu vyplývajúcom z kúpnej zmluvy má zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa ako aj zákonom 40/1964 Zb. Občiansky zákonník priznané viaceré práva, ktoré môže v prípade potreby uplatniť. Avšak aby tieto práva mohol účinne uplatniť, spotrebiteľ potrebuje vedieť, u koho si tieto svoje práva môže uplatniť, na koho sa v súvislosti s týmito právami môže obrátiť, a v akom časovom horizonte tak môže urobiť. V dôsledku neoznačenia prevádzky predpísanými, zákonom požadovanými údajmi je spotrebiteľovi sťažené domáhať sa svojich práv. Nesplnením týchto povinností dochádza k mareniu účelu a cieľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

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

Vykonanou kontrolou bolo zistené a v rámci správneho konania spoľahlivo preukázané, že kontrolovaný subjekt si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nespĺnil.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej novej 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 § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o 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 budúca vyvarovala akýchkoľvek ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. 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 tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky v oblasti ochrany spotrebiteľa, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname, vyjadrením kontrolovaného subjektu ako aj ďalšími skutočnosťami majúcimi vplyv vo vzťahu k meritu veci a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa [§ 9a](#) alebo [§ 26](#) pokutu do 66 400 eur.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 0,30 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

Číslo: P/0016/06/2023

V Banskej Bystrici dňa 04.08.2023

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 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 aj ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 ods. 1 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 aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: MBB a.s., IČO: 36 039 225, so sídlom ČSA 26, 974 01 Banská Bystrica (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),

na základe kontroly v dňoch 07.02.2023 – 23.03.2023 týkajúcej sa prevádzkarne kontrolovaného subjektu - **Plaváreň Štiavničky, Cesta olympionikov 1624/30, 974 04 Banská Bystrica** (ďalej len ako „prevádzkareň“) vykonanej v mieste sídla inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti kontrolovaného subjektu,

pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu v zmysle ust. § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 z. z. o ochrane spotrebiteľa vybaviť spotrebiteľskú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, keď pri šetrení spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného dňa 18.01.2023 pod č. 32/2023 zo dňa 17.01.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu týkajúce sa jeho postupu pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie, bolo vykonanou kontrolou zistené, že spotrebiteľská reklamácia služieb prevádzkarne kontrolovaného subjektu spotrebiteľovi poskytnutých dňa 06.09.2022 v čase od 16:50 – 17:40 písomne u kontrolovaného subjektu uplatnená dňa 09.09.2022 a kontrolovaným subjektom zaevidovaná pod č. 1/2022 dňa 12.09.2022, nebola ku dňu kontroly kontrolovaným subjektom vybavená žiadnym zo spôsobov v zmysle ust. § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, keď táto bola v rámci kontrolovaným subjektom predloženej evidencie reklamácií – *hárok* č. 0319411 vybavená spôsobom cit.: „*vysvetlenie odporúčanie odstránenie vady zasl. elektronicky*“, a teda reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia žiadnym spôsobom;

pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu v zmysle ust. § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi

potvrdenie, keď kontrolovaný subjekt v rámci kontroly žiadnym hodnoverným spôsobom nepreukázal skutočnosť, že spotrebiteľovi v súvislosti s jeho písomnou reklamáciou služieb prevádzkarne jemu poskytnutých dňa 06.09.2022 v čase od 16:50 – 17:40 zo dňa 09.09.2022 vydal potvrdenie pri uplatnení reklamácie spotrebiteľa,

teda za porušenie povinností ustanovených v § 18 ods. 4 a 8 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške **300,- €**

slovom **Tristo Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: **SK578180000007000065068**

VS – 00160623

O d ô v o d n e n i e

V dňoch 07.02.2023 – 23.03.2023 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: MBB a.s., IČO: 36 039 225, so sídlom ČSA 26, 974 01 Banská Bystrica. Kontrola bola uskutočnená v mieste sídla inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti kontrolovaného subjektu. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného dňa 18.01.2023 pod č. 32/2023 zo dňa 17.01.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu týkajúce sa jeho postupu pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“) a týkala sa prevádzkarne – Plaváreň Štiavničky, Cesta olympionikov 1624/30, 974 04 Banská Bystrica.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že dňa 09.09.2022 si spotrebiteľ u kontrolovaného subjektu uplatnil písomnú reklamáciu služieb prevádzkarne jemu poskytnutých dňa 06.09.2022 v čase od 16:50 – 17:40 (ďalej len ako „reklamácia“). Predmetná reklamácia bola kontrolovaným subjektom prijatá dňa 12.09.2022 a zaevidovaná pod č. 1/2022. V zmysle kontrolovaným subjektom v rámci kontroly predloženej evidencie reklamácií - hárok č. 0319411 bola spotrebiteľská reklamácia vybavená dňa 14.09.2022 spôsobom cit.: „*vysvetlenie odporúčanie odstránenie vady zasl. elektronicky*“. Kontrolovaný subjekt však v rámci kontroly žiadnym spôsobom nepredložil relevantný doklad, preukazujúci ukončenie reklamačného konania v súlade s ust. § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a teda nepredložil žiadny doklad preukazujúci riadne vybavenie spotrebiteľskej reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu: § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolovaný subjekt v rámci kontroly taktiež žiadnym hodnoverným spôsobom nepreukázal skutočnosť, že by spotrebiteľovi vydal potvrdenie o prijatí spotrebiteľskej reklamácie, čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu: § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa ukončenia kontroly dňa 23.03.2023 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo kontrolovanému subjektu doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – www.slovensko.sk dňa 31.03.2023.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči kontrolovanému subjektu v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/00016/06/2023 zo dňa 06.07.2023 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo kontrolovanému subjektu doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 07.07.2023.

Vzhľadom na skutočnosť, že kontrolovaný subjekt ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyužil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, a teda sa pred vydaním tohto rozhodnutia nevyjadril k jeho podkladu, k spôsobu jeho zistenia a ani nenavrhol jeho doplnenie, podkladom pre vydanie tohto rozhodnutia bolo preukázané porušenie vo výroku presne špecifikovaných povinností kontrolovaného subjektu v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa, a o tom vypovedajúce listinné dôkazy tvoriace súčasť správneho spisu.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním kontrolovaného subjektu správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchyliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade kontrolovaný subjekt v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, pričom v rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré konajú v jeho mene. 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. Rozhodujúcim 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 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). Kontrolovaný subjekt 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.

Ani dodatočné odstránenie kontrolovanému subjektu vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu kontrolovaný subjekt nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Ako už bolo spomenuté vyššie kontrolovaný subjekt za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti resp. zákazov, spôsob a následky porušenia, keď kontrolou bolo zistené porušenie ust. § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tým, že kontrolovaný subjekt porušil svoju povinnosť vybaviť spotrebiteľskú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia a porušenie ust. § 18 ods. 8 cit. zákona, tým že kontrolovaný subjekt nevydal spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie.

V zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa [§ 2 písm. m\)](#) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

V zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď,

musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Jednotlivé povinnosti a samotný postup predávajúceho v súvislosti s vybavovaním spotrebiteľských reklamácií sú presne vymedzené v ustanoveniach § 18 a 18a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Cit. zákon na vybavenie reklamácie predávajúcemu ustanovuje lehotu 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia a zároveň v ust. § 2 písm. m) presne vymedzuje akým spôsobom je možné spotrebiteľskú reklamáciu vybaviť, pričom iný ako v cit. ustanovení uvedený spôsob nie je možné považovať za vybavenie reklamácie. Zákon v dotknutých ustanoveniach predávajúcemu v súvislosti so spotrebiteľskými reklamáciami ukladá aj ďalšie povinnosti, ako napríklad povinnosť vydať spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí a vybavení reklamácie, povinnosť viesť evidenciu o spotrebiteľských reklamáciách, ktorá zároveň obsahuje predpísané obsahové náležitosti.

Nedodržaním všetkých povinností a formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, tak ako to vyplýva z ustanovení § 18 a 18a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, pre spotrebiteľa často znamená, že môže spotrebiteľovi sťažiť vymáhanie si jeho práv jemu vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov, keď sa musí svojich práv často domáhať prostredníctvom správnych orgánov, či v hraničných situáciách na všeobecnom súde kontrolovaného subjektu, čo mu okrem iného spôsobuje aj vznik ďalších výdavkov. Zároveň dochádza k mareniu hlavného účelu a cieľu sledovaným zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a síce poskytnúť spotrebiteľovi ochranu jeho práv, a tým posilniť jeho postavenie.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

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

Vykonanou kontrolou bolo zistené a v rámci správneho konania spoľahlivo preukázané, že kontrolovaný subjekt si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nesplnil. Správny orgán takéto prípady konania, resp. opomenutia konania považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

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 § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o 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 budúca vyvarovala akýchkoľvek ďalších

porušení zákonných ustanovení. Správný orgán při určování pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. 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. Správný 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 tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky v oblasti ochrany spotrebiteľa, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname ako aj ďalšími skutočnosťami majúcimi vplyv vo vzťahu k meritu veci a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa [§ 9a](#) alebo [§ 26](#) pokutu do 66 400 eur.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 0,45 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

Číslo: P/0017/06/2023

V Banskej Bystrici dňa 18.08.2023

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 31.07.2023 (ďalej aj ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 ods. 1 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 aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: OIL & FOOD SERVIS s.r.o., IČO: 48 026 891, so sídlom Lesnícka 672, 962 37 Kováčová (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),

na základe kontroly zo dňa 14.02.2023 uskutočnenej v mieste prevádzkarne kontrolovaného subjektu – Čerpacia stanica Slovnaft – Budča Sever, Dial'nica R1 smer BA, 962 33 Budča (ďalej aj ako „prevádzkareň“), za prítomnosti kontrolovaného subjektu,

pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu v zmysle ust. § 16 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedený názov a množstvo výrobku alebo druh služby, keď za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB vedeným pod č. 60/2023 zo dňa 01.02.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce nedodržiavaní deklarovanej miery odpredávaného výrobku – *Fresh citrus limonáda*, bol dňa 14.02.2023 v prevádzkarni kontrolovaného subjektu inšpektormi inšpektorátu SOIBB v zmysle ust. § 4 ods. 3 písm. g) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa uskutočnený kontrolný nákup v celkovej hodnote 1,50 Eur pozostávajúci z výrobkov – *Fresh citrus limonáda* á 1,50 Eur/300ml, o čom bol kontrolovaným subjektom vydaný doklad z elektronickej registračnej pokladnice eKasa č. 227937/27 zo dňa 14.02.2023, v rámci ktorého bolo vo vzťahu k množstvu do kontrolného nákupu odpredaného výrobku nesprávne uvedené „0,5 l“, pričom do kontrolného nákupu bol zakúpený výrobok - *Fresh citrus limonáda* v množstve 300ml,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške **150,- €**

slovom **Jednostopät'desiat Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: SK578180000007000065068

VS – 00170623

O d ô v o d n e n i e

Dňa 14.02.2023 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: **OIL & FOOD SERVIS s.r.o., IČO: 48 026 891, so sídlom Lesnícka 672, 962 37 Kováčová.** Kontrola bola uskutočnená v prevádzkarni - **Čerpacia stanica Slovnafit – Budča Sever, Diaľnica R1 smer BA, 962 33 Budča,** za prítomnosti vedúcej prevádzkarne – p. E. Ď.. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 60/2023 zo dňa 01.02.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v nedodržiavaní deklarovanej miery odpredávaného výrobku – *Fresh citrus limonáda* (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“).

Dňa 14.02.2023 bol za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektormi inšpektorátu SOIBB v prevádzkarni kontrolovaného subjektu uskutočnený kontrolný nákup výrobkov nachádzajúcich sa v ponuke predaja v zmysle ust. § 4 ods. 3 písm. g) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa. Kontrolný nákup v celkovej hodnote 1,50 Eur pozostával z výrobku – *Fresh citrus limonáda* á 1,50 Eur/300ml, o čom bol kontrolovaným subjektom vydaný doklad z elektronickej registračnej pokladnice eKasa č. 227937/27 zo dňa 14.02.2023 (ďalej len ako „doklad o kúpe“).

Vykonaným kontrolným nákupom bolo zistené a preukázané, že kontrolovaným subjektom vydaný doklad o kúpe neobsahoval všetky predpísané obsahové náležitosti v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a to konkrétne množstvo odpredaného výrobku, keď do kontrolného nákupu bol zakúpený výrobok *Fresh citrus limonáda* v množstve 300ml, pričom v rámci dokladu o kúpe bolo vo vzťahu k jeho množstvu nesprávne uvedené „0,5 l“, čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu: ust. § 16 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 14.02.2023 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo prevzaté kontrolovanému subjektu pri ukončení kontroly.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči kontrolovanému subjektu v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0017/06/2023 zo dňa 07.07.2023 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo kontrolovanému subjektu zaslané prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 07.07.2023. Vzhľadom na skutočnosť, že kontrolovaný subjekt Oznámenie o začatí správneho konania neprevzal v zákonnej 15 - dňovej úložnej lehote, sa toto v súlade s § 32 ods. 5 písm. b) zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) považuje za doručené dňom 23.07.2023.

Vzhľadom na skutočnosť, že kontrolovaný subjekt ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyužil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, a teda sa pred vydaním tohto rozhodnutia nevyjadril k jeho podkladu, k spôsobu jeho zistenia a ani nenavrhol jeho doplnenie, podkladom pre vydanie tohto rozhodnutia bolo preukázané porušenie vo výroku presne špecifikovaných povinností a zákazov kontrolovaného subjektu v postavení

predávajúceho v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa, a o tom vypovedajúce listinné dôkazy tvoriace súčasť správneho spisu.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním kontrolovaného subjektu správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchyliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade kontrolovaný subjekt v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie. 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. Rozhodujúcim 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 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). Kontrolovaný subjekt 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.

Ani dodatočné odstránenie kontrolovanému subjektu vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu kontrolovaný subjekt nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Ako už bolo spomenuté vyššie kontrolovaný subjekt za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti resp. zákazov, spôsob a následky porušenia, keď kontrolou bolo zistené porušenie ust. 16 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, tým že kontrolovaným subjektom ku kontrolnému nákupu vydaný doklad o kúpe neobsahoval všetky predpísané obsahové náležitosti v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a to konkrétne množstvo výrobku, keď v rámci dokladu o kúpe bolo vo vzťahu k množstvu do kontrolného nákupu odpredaného výrobku nesprávne uvedené množstvo „0,5 l“, pričom do kontrolného nákupu bol zakúpený výrobok - *Fresh citrus limonáda* v množstve 300ml.

Podľa ustanovenia § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby; adresa prevádzkarne; dátum predaja; názov a množstvo výrobku alebo druh služby a cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

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

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

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

Povinnosť predávajúceho spočíva vo vydaní dokladu o kúpe výrobku alebo poskytnutí služby v zmysle ust. § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa bezprostredne nadväzuje na zabezpečenie ochrany spotrebiteľa pri následnom uplatnení jeho práva zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Uvedené zákonné ustanovenie zároveň ukladá predávajúcemu povinnosť v doklade o kúpe alebo o poskytnutí služby uviesť taxatívne určené údaje, ktoré vypovedajú o obsahu záväzkového vzťahu a zároveň zabezpečujú spotrebiteľovi dôkaznú istotu nielen pre prípad uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby, ale aj pre prípad následného súdneho sporu.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

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

Vykonanou kontrolou bolo zistené a spoľahlivo preukázané, že kontrolovaný subjekt si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nesplnil.

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 § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o 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 budúca vyvarovala akýchkoľvek ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. 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 tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky v oblasti ochrany spotrebiteľa, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname, ako aj ďalšími skutočnosťami majúcimi vplyv vo vzťahu k meritu veci a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa [§ 9a](#) alebo [§ 26](#) pokutu do 66 400 eur.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 0,23 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Číslo: P/0018/06/2023

V Banskej Bystrici dňa 04.08.2023

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 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 aj ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 ods. 1 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 v znení účinnom do 24.07.2023 (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: REDA s.r.o., IČO: 51 992 876, so sídlom Železničná 179/2, 984 01 Lučenec (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),

na základe kontroly zo dňa 19.01.2023 vykonanej v mieste prevádzkarne kontrolovaného subjektu – **Sultán Kebab Haus, Železničná 179/2, 984 01 Lučenec** (ďalej aj ako „prevádzkareň“) za prítomnosti kontrolovaného subjektu,

pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu podľa § 4 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorej je predávajúci povinný predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov, keď za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaným pod č. 20/2023 zo dňa 11.01.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v nevydávaní dokladu o kúpe, bol dňa 19.01.2023 v prevádzkarni kontrolovaného subjektu inšpektormi inšpektorátu SOIBB v zmysle ust. § 4 ods. 3 písm. g) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa uskutočnený kontrolný nákup v celkovej hodnote 3,80 Eur pozostávajúci z 2ks výrobku – 2x porcia hranolky á 1,90 Eur, ktorého deklarovaná hmotnosť v hotovom stave bola 200g, čo však nebolo možné v rámci kontroly odkontrolovať, nakoľko v prevádzkarni sa v čase kontroly nenachádzala žiadna úradne overená váha, čím tak kontrolovaný subjekt v postavení predávajúceho neumožnil prekontrolovať správnosť účtovaného množstva (hmotnosti) do kontrolného nákupu zakúpených 2ks výrobku – 2x porcia hranolky á 1,90 Eur

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške **150,- €**

slovom **Jednostopäťdesiat Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: **SK5781800000007000065068**

VS – 00180623

O d ô v o d n e n i e

Dňa **19.01.2023** bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: **REDA s.r.o., IČO: 51 992 876, so sídlom Železničná 179/2, 984 01 Lučenec**. Kontrola bola uskutočnená v prevádzkarni kontrolovaného subjektu – **Sultán Kebab Haus, Železničná 179/2, 984 01 Lučenec**, za prítomnosti asistentky predaja – p. V. K.. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 20/2023 zo dňa 11.01.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazuje na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v nevydávaní dokladu o kúpe (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“).

Dňa 19.01.2023 bol za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektormi inšpektorátu SOIBB v prevádzkarni kontrolovaného subjektu uskutočnený kontrolný nákup výrobkov nachádzajúcich sa v ponuke predaja v zmysle ust. § 4 ods. 3 písm. g) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Kontrolný nákup v celkovej hodnote 3,80 Eur pozostával z 2ks výrobku – 2x *porcia hranolky* á 1,90 Eur (ďalej aj ako „výrobok“), o čom bol kontrolovaným subjektom riadne vydaný doklad z elektronickej registračnej pokladnice eKasa č. 202301/00718 zo dňa 19.01.2023, ktorý obsahoval všetky zákonom predpísané náležitosti.

V zmysle cenovej ponuky nachádzajúcej sa v rámci prevádzky kontrolovaného subjektu bola deklarovaná hmotnosť výrobku - *porcia hranolky* á 1,90 Eur 200g v hotovom stave. Správnosť účtovania výrobku zakúpeného do kontrolného nákupu nebolo možné odkontrolovať, nakoľko v prevádzkarni sa v čase kontroly nenachádzala žiadna úradne overená váha. Kontrolovaný subjekt tak neumožnil prekontrolovať správnosť účtovaného množstva (hmotnosti) výrobku zakúpeného do kontrolného nákupu, čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu ust. § 4 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 19.01.2023 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo pri ukončení kontroly prevzaté asistentkou predaja kontrolovaného subjektu.- p. V. K..

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči kontrolovanému subjektu v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0018/06/2023 zo dňa 07.07.2023 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo kontrolovanému subjektu doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 07.07.2023.

Kontrolovaný subjekt využil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní a dňa 14.07.2023 správne orgánu doručil svoje vyjadrenie, v ktorom kontrolovaný subjekt uviedol, že dňa 19.01.2023 bola v jeho prevádzkarni uskutočnená kontrola, ktorou bol zistený nedostatok, ktorý v čo najkratšom čase odstránili a správne orgánu poslal všetky dokumenty aj s číslami preukazov kontrolórov, ktorí boli na kontrole. Všetky dokumenty zároveň opätovne priložil do prílohy e-mailu, t.j. (i) Faktúra č. 12023012 zo dňa 23.01.2023 vystavená dodávateľom ALSKO, s.r.o. pre kontrolovaný subjekt ako

odberateľa za tovar Váha T28-6 MR (D1) a prepravné náklady, (ii) Záručný list zo dňa 23.01.2023 spoločnosti ALSKO s.r.o. pre výrobok Váha D1 (T28-MR), 106416026155, (iii) Osvedčenie o zhode č. IM-22-6665 zo dňa 07.12.2022, od výrobcu R.Slonskis enterprise „Romasa“, Metalistu str. 1A, LT-78109, Siauliai, Lithuania, Model D1, Osvedčenie o typovom schválení ES č. 0200-NAWI-07518, Sériové číslo: 106416026155. Kontrolovaný subjekt ďalej uviedol, že na základe oznámenia o začatí správneho konania sa chce vyjadriť, že nedostatok zistený pri kontrole je odstránený odo dňa 23.01.2023 a ďalej nepretrváva.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním a vyjadrením kontrolovaného subjektu a následným vyjadrením kontrolovaného subjektu správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchyliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade kontrolovaný subjekt v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie. 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. Rozhodujúcim 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 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). Kontrolovaný subjekt 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.

Ani dodatočné odstránenie kontrolovanému subjektu vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu kontrolovaný subjekt nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Ako už bolo spomenuté vyššie kontrolovaný subjekt za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Vzhľadom na vyššie uvedené nemôže správny orgán na vyjadrenie kontrolovaného subjektu prihliadať. Správny orgán však uvádza, že aktívny prístup kontrolovaného subjektu spočívajúci

v bezodkladnom odstránení kontrolou zistených nedostatkov do budúcnosti hodnotí pozitívne, a táto skutočnosť bude pri rozhodovaní o výške ukladanej pokuty zohľadnená v jeho prospech.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, keď kontrolou bolo zistené porušenie ust. § 4 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tým, že v rámci prevádzkarne kontrolovaného subjektu nebolo k dispozícii úradne overené meradlo, ktorým by bolo možné overiť správnosť účtovaného množstva do kontrolného nákupu zakúpeného výrobku.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov.

Citované zákonné ustanovenie ukladá predávajúcemu povinnosť dodržiavať zásady statočnosti pri predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb a zároveň korešponduje s právami spotrebiteľa na ochranu pred zásahom do zákonom chránených oprávnených záujmov, najmä ekonomických. Neumožnenie prekontrolovania správnosti údajov o hmotnosti, miere alebo množstve so sebou nesie riziko, že táto nebude dodržaná a tak ani predávajúci a ani spotrebiteľ nemá istotu, aké množstvo toho-ktorého tovaru bolo do nákupu odpredané a teda nemá ani istotu, že nákup bol správne účtovaný. Pokiaľ dôjde k nedodržaniu miery, nedodržaním miery dochádza k bezdôvodnému obohateniu predávajúceho, prípadne jeho zamestnancov na úkor spotrebiteľa a závažným a nevhodným spôsobom ohrozuje ekonomické záujmy spotrebiteľa. Zákon preto v tomto ustanovení prikazuje predávajúcemu správať sa pri predaji výrobkov, či poskytovaní služieb tak, aby ohrozenie týchto záujmov spotrebiteľa bolo eliminované.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

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

Vykonanou kontrolou bolo zistené a spoľahlivo preukázané, že kontrolovaný subjekt si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona

jednoznačne nespĺnil, čím došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán takéto prípady konania, resp. opomenutia konania považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uložennej 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 § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o 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 budúca vyvarovala akýchkoľvek ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. 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 tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky v oblasti ochrany spotrebiteľa, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán prihliadal na aktívny prístup kontrolovaného subjektu spočívajúci v odstránení kontrolou zistených nedostatkov. Uvedené správny orgán hodnotil v prospech kontrolovaného subjektu.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname, vyjadrením kontrolovaného subjektu ako aj ďalšími skutočnosťami majúcimi vplyv vo vzťahu k meritu veci a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa [§ 9a](#) alebo [§ 26](#) pokutu do 66 400 eur.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uložennej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 0,23 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uložennej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

Číslo: P/0020/06/2023

V Banskej Bystrici dňa 04.08.2023

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 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 aj ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 ods. 1 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 aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: Mgr. Radko Holub, IČO: 40 043 070, Štiavnické Bane 412, 969 81 Štiavnické Bane (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),

na základe kontroly zo dňa 09.03.2023 s pokračovaním dňa 16.03.2023 vykonanej v mieste prevádzkarne kontrolovaného subjektu – **H-SERVICE, Kammerhofská 9, 969 01 Banská Štiavnica** (ďalej aj ako „prevádzkareň“) za prítomnosti kontrolovaného subjektu,

pre viacnásobné porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu v zmysle ust. § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 z. z. o ochrane spotrebiteľa vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote, keď pri šetrení spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 30/2023 zo dňa 16.01.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v jeho postupe pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií (ďalej aj ako „spotrebiteľský podnet“), bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľská reklamácia výrobku zakúpeného dňa 18.08.2022 – *Púzdro na NTB* á 10,90 Eur zo dňa 26.09.2022, uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku, kontrolovaným subjektom prijatá a zaevidovaná pod č. 011/2022 dňa 10.10.2022 prevzatím predmetu reklamácie, bola kontrolovaným subjektom vybavená až dňa 20.12.2022, a to vrátením kúpnej ceny výrobku bezhotovostným prevodom na účet spotrebiteľa, a spotrebiteľská reklamácia výrobku zakúpeného dňa 18.08.2022 - *Lenovo Tab M10 FHD Plus* á 229,- Eur, zo dňa 15.11.2022, uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku, kontrolovaným subjektom prijatá a zaevidovaná pod č. 015/2022, bola kontrolovaným subjektom zamietnutá dňa 19.12.2022, pričom reklamovaný výrobok bol spotrebiteľovi vrátený až dňa 28.12.2022, a teda že tieto neboli vybavené v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa ich uplatnenia

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške **200,- €**

slovom **Dvesto Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: **SK5781800000007000065068**

VS – 00200623

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.03.2023 s pokračovaním dňa 16.03.2023 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola kontrolovaného subjektu: **Mgr. Radko Holub, IČO: 40 043 070, Štiavnické Bane 412, 969 81 Štiavnické Bane**. Kontrola bola uskutočnená v mieste prevádzkarne kontrolovaného subjektu: **H-SERVICE, Kammerhofská 9, 969 01 Banská Štiavnica (ďalej len ako „prevádzkareň“)** za prítomnosti kontrolovaného subjektu. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 30/2023 zo dňa 16.01.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazuje na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v jeho postupe pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“).

Kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 18.08.2022 u kontrolovaného subjektu zakúpil výrobok – *Lenovo Tab M10 FHD Plus* á 229,- Eur (ďalej len ako „výrobok 1/“) a výrobok – *Púzdro na NTB* á 10,90 Eur (ďalej len ako „výrobok 2/“ a spolu s výrobkom 1/ len ako „výrobky“), o čom bol kontrolovaným subjektom spotrebiteľovi riadne vydaný doklad z elektronickej registračnej pokladnice eKasa č. 75.

Dňa 26.09.2022, t. j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobkov, si spotrebiteľ vo vzťahu k predmetným výrobkom u kontrolovaného subjektu uplatnil písomné reklamácie. Predmetné reklamácie boli kontrolovaným subjektom prijaté dňa 10.10.2022, kedy došlo aj k samotnému prevzatiu predmetu reklamácie kontrolovaným subjektom.

Reklamácia k výrobku 1/ bola kontrolovaným subjektom zaevidovaná pod č. 012/2022. Predmetná reklamácia bola kontrolovaným subjektom vybavená dňa 26.10.2022, t. j. v zákonom stanovenej lehote, a to jej zamietnutím, o čom bol kontrolovaným subjektom riadne vydaný doklad - *Reklamácia č. 012/2022 – reklamačný protokol* ktorý je zároveň aj dokladom o prijatí predmetnej reklamácie. Kontrolovaný subjekt reklamáciu zamietol na základe dokladu – *Reklamačný protokol č. 01-SZ241029582*, ktorý však nemožno považovať za odborné posúdenie v zmysle ust. § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, na základe ktorého je možné spotrebiteľskú reklamáciu uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy reklamovaného výrobku zamietnuť, nakoľko predmetný dokument neobsahuje všetky predpísané obsahové náležitosti odborného posúdenia v zmysle ust. § 18a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, konkrétne neobsahuje dátum vyhotovenia odborného posúdenia. Kontrolovaný subjekt tak spotrebiteľskú reklamáciu uplatnenú počas prvých 12-tich mesiacov od kúpy výrobku nevybavil v súlade so zákonom, keď túto vybavil jej zamietnutím bez odborného posúdenia.

Reklamácia k výrobku 2/ bola kontrolovaným subjektom zaevidovaná pod č. 011/2022. Kontrolovaný subjekt predmetnú reklamáciu uznal, o čom bol kontrolovaným subjektom riadne vydaný doklad - *Reklamácia č. 011/2022 – reklamačný protokol*, ktorý je zároveň aj dokladom o prijatí predmetnej reklamácie. Predmetná reklamácia však bola kontrolovaným subjektom vybavená až dňa 20.12.2022, a to vrátením kúpnej ceny výrobku 2/ bezhotovostným prevodom na účet spotrebiteľa. Kontrolovaný subjekt tak predmetnú reklamáciu nevybavil v súlade so zákonom, keď túto nevybavil v lehote 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia.

Dňa 15.11.2022, t. j. počas prvých 12-tich mesiacov od kúpy výrobku, si spotrebiteľ vo vzťahu k výrobku 1/ u kontrolovaného subjektu uplatnil 2. reklamáciu, a to osobne v mieste sídla

prevádzkarne. Predmetná reklamácia bola kontrolovaným subjektom v rovnaký deň prijatá a zaevidovaná pod č. 015/2022. Predmetná reklamácia bola kontrolovaným subjektom zamietnutá dňa 19.12.2022, o čom bol kontrolovaným subjektom riadne vydaný doklad - *Reklamácia č. 015/2022 – reklamačný protokol*, ktorý je zároveň aj dokladom o prijatí predmetnej reklamácie, pričom reklamovaný výrobok bol spotrebiteľovi vrátený až dňa 28.12.2022, t. j. bola vybavená až po uplynutí zákonom stanovenej lehoty. Kontrolovaný subjekt reklamáciu zamietol na základe dokladu – *Reklamačný protokol č. 093-SZ23019594*, ktorý však nemožno považovať za odborné posúdenie v zmysle ust. § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, na základe ktorého je možné spotrebiteľskú reklamáciu uplatnenú počas prvých 12-tich mesiacov od kúpy reklamovaného výrobku zamietnuť, nakoľko predmetný dokument neobsahuje všetky predpísané obsahové náležitosti odborného posúdenia v zmysle ust. § 18a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, konkrétne neobsahuje dátum vyhotovenia odborného posúdenia. Kontrolovaný subjekt tak spotrebiteľskú reklamáciu uplatnenú počas prvých 12-tich mesiacov od kúpy výrobku nevybavil v súlade so zákonom, keď túto vybavil jej zamietnutím bez odborného posúdenia, pričom túto nevybavil v lehote 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia. Kontrolovaný subjekt v rámci kontroly zároveň žiadnym spôsobom nepreukázal skutočnosť, že spotrebiteľovi vydal doklad o prijatí reklamácie, ktorá bola uplatnená osobne.

Na základe výsledkov kontroly mal správny orgán za to, že konaním kontrolovaného subjektu došlo k viacnásobnému porušeniu ust. 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a k porušeniu ust.: § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa ukončenia kontroly dňa 16.03.2023 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo pri ukončení kontroly prevzaté kontrolovaným subjektom.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči kontrolovanému subjektu v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznamovaním o začatí správneho konania č. P/0020/06/2023 zo dňa 07.07.2023 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznamovanie o začatí správneho konania bolo kontrolovanému subjektu doručené vo forme úradnej listu s doručovaním do vlastných rúk dňa 12.07.2023.

Kontrolovaný subjekt využil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní a v stanovenej lehote poštového doručovateľa dňa 18.07.2023 správne orgánu doručil svoje vyjadrenie – *Vyjadrenie k zisteným nedostatkom pri kontrole zo dňa 9.3.2023 s pokračovaním 16.3.2023 zo dňa 16.07.2023* (ďalej len ako „vyjadrenie“), v rámci ktorého sa kontrolovaný subjekt vyjadril k predmetu veci.

Vo vzťahu k 1. reklamácií a zisteniu, že reklamácia prijatá 10.10.2022 nebola vybavená v zákonnej 30 – dňovej lehote kontrolovaný subjekt uviedol, že reklamácia bola uznaná a zákazníkku požiadal o zaslanie čísla účtu na vrátenie peňazí, to však poskytla až 4.11.2022, a stále žiadala, aby jej bolo vrátené puzdro, že ho potrebuje na ďalšie konanie, z tohto dôvodu boli peniaze vrátené až pri druhej reklamácií, tak som ju upozornil, že jej nemôžem dať puzdro aj peniaze. K zisteniu, že na doklade o odbornom posúdení nebol dátum vyhotovenia kontrolovaný subjekt uviedol, že odborné posúdenie, ktoré v tomto prípade robí dovozca, lebo je výhradný dovozca uvedených výrobkov. Kontrolovaný subjekt zastáva názor, že si splnil povinnosť poslať výrobok na odborné posúdenie a výrobca poslal posudok bez dátumu, čo je z jeho strany neovplyvniteľné, a keď si on nesplnil svoje povinnosti nemá inú možnosť poslať výrobok inde.

Vo vzťahu k 2. reklamácií a zisteniu, že k tejto nebolo vydané potvrdenie o prijatí reklamácie uviedol, že zariadenie doniesol do predajne niekto, pravdepodobne zákazníkkin manžel, ale

hneď odišiel, nemal som možnosť mu vydať potvrdenie ani od neho získať podpis, je to potom otáznou či sa jedná o reklamáciu na diaľku alebo osobne. K zisteniu, že na doklade o odbornom posúdení nebol dátum vyhotovenia kontrolovaný subjekt opätovne uviedol, že odborné posúdenie, ktoré v tomto prípade robí dovozca, lebo je výhradný dovozca uvedených výrobkov. Kontrolovaný subjekt zastáva názor, že si splnil povinnosť poslať výrobok na odborné posúdenie a výrobca poslal posudok bez dátumu, čo je z jeho strany neovplyviteľné, a keď si on nesplnil svoje povinnosti nemá inú možnosť poslať výrobok inde. K zisteniu, že reklamácia nebola vybavená v zákonnej 30-dňovej lehote kontrolovaný subjekt uviedol, že táto bola vybavená v 30-dňovej lehote, zákazníčka bola o tom informovaná v tejto lehote, avšak až 21.12.2022 napísala e-mail, aby som jej napriek tomu, že reklamácia bola riešená osobne, poslal tovar poštou, nakoľko nemá čas sa poň zastaviť.

Kontrolovaný subjekt vo svojom vyjadrení vo vzťahu reklamácií ďalej uviedol, že bola konaná v duchu pomôcť spotrebiteľke s riešením, aj napriek vade, ktorú malo zariadenie a tomu, že vada bola jasne spôsobená užívateľom – rozbitý displej. Pri reklamáci 1. aj 2. kontrolovaný subjekt využil všetko úsilie na to, aby reklamácia bola uznaná. Aj preto bolo zariadenie reklamované druhýkrát u výrobcu, žiaľ reklamáci nevyhoveli.

Na záver kontrolovaný subjekt uviedol, že na základe zistení správneho orgánu, v rámci dobrých vzťahov sa so spotrebiteľkou dohodol na vrátení celej kúpnej ceny za tablet, čo bolo aj zrealizované, a preto zastáva názor, že spotrebiteľovi bolo zadost'učinené. Taktiež pripomína, že za celú dobu podnikania – t.j. bezmála 20 rokov nebola podaná žiadna sťažnosť a nebol nijako porušený zákon, a všetky reklamácie, ktorých bolo minimum, boli vybavené k spokojnosti zákazníkov. Aj vzhľadom na tieto skutočnosti kontrolovaný subjekt žiada v prípade udelenia sankcie o najnižšiu možnú sadzbu.

Vo vzťahu k vyjadreniu kontrolovaného subjektu správny orgán uvádza nasledovné:

Pokiaľ ide o nedostatky týkajúce sa odborného posúdenia, správny orgán uvádza, že zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v ustanovení § 18a ods. 1 taxatívnym spôsobom vymedzuje jednotlivé obsahové náležitosti odborného posúdenia, na základe ktorého je možné zamietnuť reklamáciu výrobku uplatnenej počas prvých 12-tich mesiacov od jeho kúpy. Vzhľadom na kogentný charakter tohto ustanovenia je potrebné dbať na to, aby dokument predstavujúci odborné posúdenie mal všetky predpísané obsahované náležitosti. Kontrolou bolo jednoznačne preukázané, že v prípade oboch reklamácií výrobku - *Lenovo Tab M10 FHD Plus* á 229,- Eur, uplatnených počas prvých 12-tich mesiacov od jeho kúpy, v dokumentoch predstavujúcich odborné posúdenie zhodne chýbal údaj o dátume ich vyhotovenia. Ide teda o jednoznačný nedostatok, a na tieto sa v zmysle ust. § 18a ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa nemôže prihliadať. Kontrolovaný subjekt tak v oboch prípadoch reklamáciu výrobku - *Lenovo Tab M10 FHD Plus* á 229,- Eur vybavil bez odborného posúdenia, a teda tieto vybavil v rozpore s ust. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán však v tomto prípade uznal tvrdenie kontrolovaného subjektu, že on si svoju povinnosť splnil, keď v oboch prípadoch zaslal reklamovaný výrobok na odborné posúdenie k ich dovozcovi, resp. výrobcovi, ktorý je zároveň subjektom vydávajúcim odborné posúdenie, a teda kontrolovaný subjekt nemal možnosť ovplyvniť jeho obsahové náležitosti. Avšak, nakoľko reklamácia nebola vybavená včas, je irelevantné, či v danom prípade odborné posúdenie spĺňalo všetky náležitosti, alebo nie. Z uvedeného dôvodu nie je za toto porušenie kontrolovanému subjektu ukladaná pokuta. Správny orgán však kontrolovanému subjektu odporúča, aby tento do budúcnosti venoval zvýšenú pozornosť kontrole obsahových náležitostí jednotlivých odborných posúdení vydávaných 3. stranou, a v prípade zistenia nedostatkov, aby tento v súčinnosti so subjektom, ktorý toto odborné posúdenie vydáva, tieto obsahové náležitosti zosúladiť s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

Správny orgán tak isto prehodnotil tvrdenia kontrolovaného subjektu v súvislosti s nevydaním potvrdenia o prijatí reklamácie výrobku - *Lenovo Tab M10 FHD Plus* á 229,- Eur zo dňa 15.11.2022, ktorá bola spotrebiteľom uplatnená osobne, a za dostatočné splnenie tejto povinnosti považuje doručenie tohto potvrdenia spolu s dokladom o jej vybavení. Z uvedeného dôvodu nie je ani za toto porušenie kontrolovanému subjektu ukladaná pokuta.

Pokiaľ však ide o tvrdenia kontrolovaného subjektu týkajúce sa nevybavenia spotrebiteľských reklamácií v zákonom stanovenej lehote 30-tich dní odo dňa ich uplatnenia, s týmito sa správny orgán nemôže stotožniť. Čo sa týka reklamácie výrobku - *Púzdro na NTB* á 10,90 Eur zo dňa 26.09.2023, tak v zmysle dokladu o jej vybavení - *Reklamácia č. 011/2022 – reklamačný protokol* bol ako spôsob jej vybavenia zvolený vrátenie kúpnej ceny výrobku. Z tohto dôvodu je pre správny orgán rozhodný dátum, kedy bola kúpna cena výrobku skutočne vrátená spotrebiteľovi, k čomu došlo až dňa 20.12.2022, a teda až po uplynutí zákonom stanovenej lehoty na jej vybavenie. Správny orgán ďalej uvádza, že aj napriek skutočnosti, že bolo číslo účtu pre vrátenie kúpnej ceny spotrebiteľom kontrolovanému subjektu poskytnuté až dňa 04.11.2022, tak ako to uvádza vo svojom vyjadrení, tento mal stále dostatok času nato, aby bola kúpna cena výrobku vrátená v rámci zákonom stanovenej lehoty aj iným spôsobom. Čo sa týka reklamácie výrobku - *Lenovo Tab M10 FHD Plus* á 229,- Eur zo dňa 15.11.2022, tu správny orgán uvádza, že ani táto nemohla byť vybavená v zákonom stanovenej lehote, keď informácia o jej zamietnutí bola spotrebiteľovi poskytnutá až dňa 19.12.2022, pričom kontrolovaný výrobok spolu s potrebnou dokumentáciou bol spotrebiteľovi doručený až dňa 28.12.2022. Oba tieto úkony boli teda uskutočnené už po uplynutí zákonom stanovenej lehoty na jej vybavenie.

Proklientský prístup a snahu kontrolovaného subjektu predmetnú vec dodatočne vyriešiť v prospech spotrebiteľa správny orgán hodnotí pozitívne. Pozitívne hodnotí aj jeho predošlú bezúhonnosť, nakoľko v tomto prípade ide o prvé správne konanie správnym orgánom vedené voči kontrolovanému subjektu. Správny orgán však zároveň uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchyliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade kontrolovaný subjekt v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, pričom v rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré konajú v jeho mene. 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. Rozhodujúcim 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 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). Kontrolovaný subjekt 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.

Ani dodatočné odstránenie kontrolovanému subjektu vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu kontrolovaný subjekt nezbavuje jeho zodpovednosti za

protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Ako už bolo spomenuté vyššie kontrolovaný subjekt za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Vzhľadom na vyššie uvedené nemôže správny orgán od uloženia pokuty upustiť. Správny orgán však zároveň uvádza, že aj napriek tejto skutočnosti, bude pri rozhodovaní o výške ukladanej pokuty prihliadať na jeho proklientský prístup a jeho predošlú bezúhonnosť, a tieto skutočnosti budú zohľadnené v jeho prospech.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti resp. zákazov, spôsob a následky porušenia, keď kontrolou bolo zistené porušenie ust. § 18 ods. 4 cit. zákona, tým že kontrolovaný subjekt spotrebiteľskú reklamáciu výrobku - *Púzdro na NTB* á 10,90 Eur zo dňa 26.09.2023 a spotrebiteľskú reklamáciu výrobku - *Lenovo Tab M10 FHD Plus* á 229,- Eur zo dňa 15.11.2022 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30-tich dní odo dňa ich uplatnenia.

V zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa [§ 2 písm. m\)](#) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatiu predmetu

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

V zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Jednotlivé povinnosti a samotný postup predávajúceho v súvislosti s vybavovaním spotrebiteľských reklamácií sú presne vymedzené v ustanoveniach § 18 a 18a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Cit. zákon tu na vybavenie reklamácie predávajúcemu ustanovuje lehotu 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia a zároveň v ust. § 2 písm. m) presne vymedzuje akým spôsobom je možné spotrebiteľskú reklamáciu vybaviť. Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v týchto ustanoveniach spotrebiteľovi ďalej poskytuje ochranu pred svojvôľou predávajúceho pri posudzovaní reklamovaného výrobku tým, že predávajúcemu ukladá povinnosť pre prípady reklamácií uplatnených počas prvých 12-tich mesiacov od kúpy výrobku nechať reklamovaný výrobok odborne posúdiť, pričom takéto posúdenie môže vykonať len určená osoba podľa § 2 písm. n) cit. zákona, a zároveň dáva spotrebiteľovi možnosť v prípade takejto reklamácie, ktorá bola zamietnutá, oboznámiť sa s výsledkami odborného posúdenia, a teda možnosť zistiť dôvody v dôsledku, ktorých došlo k zamietnutiu reklamácie. Uvedený postup zabezpečuje nielen ochranu spotrebiteľa, ale chráni tiež predávajúceho, nakoľko takto vybavená reklamácia je presvedčivá a v spotrebiteľovi nevzbudzuje pochybnosti tak o dôvodoch zamietnutia reklamácie, ako aj o profesionalite, či úrovni daného predávajúceho. Zákon v dotknutých ustanoveniach predávajúcemu v súvislosti so spotrebiteľskými reklamáciami ukladá aj ďalšie povinnosti, ako napríklad povinnosť vydať spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí a vybavení reklamácie, povinnosť viesť evidenciu o spotrebiteľských reklamáciách, ktorá zároveň obsahuje predpísané obsahové náležitosti, a povinnosť túto predložiť správne orgánu na základe jeho odôvodnenej žiadosti.

Nedodržaním všetkých povinností a formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, tak ako to vyplýva z ustanovení § 18 a 18a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, pre spotrebiteľa často znamená nie len skutočnosť, že vadný výrobok nemôže riadne využívať, ale na druhej strane môže spotrebiteľovi sťažiť vymáhanie si jeho práv jemu vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov, keď sa musí svojich práv často domáhať prostredníctvom správnych orgánov, či v hraničných situáciách na všeobecnom súde kontrolovaného subjektu, čo mu okrem iného spôsobuje aj vznik ďalších výdavkov. Zároveň dochádza k mareniu hlavného účelu a cieľu sledovaným zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a síce poskytnúť spotrebiteľovi ochranu jeho práv, a tým posilniť jeho postavenie.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

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

Vykonanou kontrolou bolo zistené a v rámci správneho konania spoľahlivo preukázané, že kontrolovaný subjekt si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nesplnil. Správny orgán takéto prípady konania, resp. opomenutia konania považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

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 § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o 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 budúca vyvarovala akýchkoľvek ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. 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 tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky v oblasti ochrany spotrebiteľa, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname, vyjadrením kontrolovaného subjektu, ako aj ďalšími skutočnosťami majúcimi vplyv vo vzťahu k meritu veci a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa [§ 9a](#) alebo [§ 26](#) pokutu do 66 400 eur.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 0,30 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Číslo: P/0114/06/2022

V Banskej Bystrici dňa 21.07.2023

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 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 aj ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 ods. 1 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 aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: Miroslav Majan, IČO: 46 718 605, s miestom podnikania Cukrovárska 1604/26, 979 01 Rimavská Sobota (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),

na základe kontroly zo dňa 12.07.2022 s pokračovaním dňa 12.10.2022 a ukončením dňa 24.10.2022 vykonanej v mieste prevádzkarne kontrolovaného subjektu – **Zlatníctvo KORAL, Tomášikova 1, 979 01 Rimavská Sobota** (ďalej aj ako „prevádzkareň“) za prítomnosti kontrolovaného subjektu,

pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu vybaviť spotrebiteľskú reklamáciu uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku jej zamietnutím len na základe odborného posúdenia podľa § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, keď pri šetrení spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 297/2022 zo dňa 27.06.2022, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v jeho postupe pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie, bolo vykonanou kontrolou zistené a spoľahlivo preukázané že spotrebiteľ si dňa 24.05.2022 v prevádzkarni kontrolovaného subjektu uplatnil reklamáciu na výrobok - *ESPRIT hodinky dámske* á 99,- Eur, zakúpeného dňa 19.08.2021, t. j. reklamácia bola uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku. Reklamácia bola kontrolovaným subjektom v rovnaký deň prijatá a zaevidovaná, o čom bol kontrolovaným subjektom riadne vydaný doklad – *REKLAMAČNÝ LÍSTOK* zo dňa 24.05.2022. Predmetná reklamácia bola kontrolovaným subjektom vybavená dňa 23.06.2022, a to jej zamietnutím. Reklamácia bola zamietnutá na základe dokumentu vypracovaného spoločnosťou – PRIMAGENTA GmbH oprávnenou na vykonávanie záručných a pozáručných opráv pre výrobky značky ESPRIT. Predmetný dokument však nemožno považovať za odborné posúdenie v zmysle ust. § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko tento neobsahoval všetky predpísané náležitosti

odborného posúdenia v zmysle ust. § 18a ods. 1 cit. zákona, a to konkrétne presnú identifikáciu posudzovaného výrobku (ust. §18a ods. 1 písm. b) cit. zákona), popis stavu výrobku (ust. §18a ods. 1 písm. c) cit. zákona) a dátum vyhotovenia odborného posúdenia (ust. §18a ods. 1 písm. e) cit. zákona),

teda za porušenie povinností ustanovených v § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa na základe správnej úvahy

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške **200,- €**

slovom **Dvesto Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: **SK5781800000007000065068**

VS – 01140622

O d ô v o d n e n i e

Dňa **12.07.2022** s pokračovaním dňa **12.10.2022** a ukončením dňa **24.10.2022** bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola podnikateľského subjektu: **Miroslav Majan, IČO: 46 718 605, s miestom podnikania Cukrovárska 1604/26, 979 01 Rimavská Sobota**. Kontrola bola uskutočnená dňa 12.07.2022 a následne po prerušení pokračovala dňa 12.10.2022 v prevádzkarni kontrolovaného subjektu: **Zlatníctvo KORAL, Tomášikova 1, 979 01 Rimavská Sobota** za prítomnosti kontrolovaného subjektu a dňa 24.10.2022 bola ukončená bez prítomnosti kontrolovaného subjektu. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 297/2022 zo dňa 27.06.2022, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v jeho postupe pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“).

Pri šetrení spotrebiteľského podnetu bolo vykonanou kontrolou zistené, že spotrebiteľ si dňa 19.08.2021 v prevádzkarni kontrolovaného subjektu zakúpil výrobok - *ESPRIT hodinky dámske* á 99,- Eur (ďalej len ako „výrobok“). Dňa 24.05.2022, t. j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku, si spotrebiteľ v prevádzkarni kontrolovaného subjektu na predmetný výrobok uplatnil reklamáciu (ďalej aj ako „reklamácia“). Predmetná reklamácia bola kontrolovaným subjektom v rovnaký deň prijatá a zaevidovaná, o čom bol kontrolovaným subjektom riadne vydaný doklad – *REKLAMAČNÝ LÍSTOK* zo dňa 24.05.2022. Predmetná reklamácia bola kontrolovaným subjektom vybavená dňa 23.06.2022, a to jej zamietnutím. Reklamácia bola zamietnutá na základe dokumentu vypracovaného spoločnosťou – PRIMAGENTA GmbH oprávnenou na vykonávanie záručných a pozáručných opráv pre výrobky značky ESPRIT. Predmetný dokument však nemožno považovať za odborné posúdenie v zmysle ust. § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko tento neobsahoval všetky predpísané náležitosti odborného posúdenia v zmysle ust. § 18a ods. 1 cit. zákona, a to konkrétne presnú identifikáciu posudzovaného výrobku (ust. §18a ods. 1 písm. b) cit. zákona), popis stavu výrobku (ust. §18a ods. 1 písm. c) cit. zákona) a dátum vyhotovenia odborného posúdenia (ust. §18a ods. 1 písm. e) cit. zákona). Vykonanou kontrolou tak bolo zistené a dostatočne preukázané, že kontrolovaný subjekt spotrebiteľskú reklamáciu uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku vybavil zamietnutím bez odborného posúdenia,

čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu: § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 12.07.2022 v znení Dodatku o pokračovaní kontroly zo dňa 12.10.2022 a ukončení kontroly zo dňa 24.10.2022.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči kontrolovanému subjektu v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0114/06/2022 zo dňa 21.06.2023 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo kontrolovanému subjektu doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 21.06.2023.

Kontrolovaný subjekt využil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní a v stanovenej lehote správneho orgánu doručil svoje vyjadrenie. Vo svojom vyjadrení kontrolovaný subjekt zastáva názor, že vo vzťahu k predmetnej reklamáci urobil všetky kroky v zmysle zákona. Prevzal od spotrebiteľa výrobok, vypísal mu reklamačný formulár, zapísal do knihy reklamácií, výrobok poslal do servisu, termín vybavenia stihol do jedného mesiaca a za to, že servis poslal neúplné vyjadrenie ohľadom reklamácie on nemôže. Kontrolovaný subjekt ďalej uvádza, že po vykonaní kontroly sa navyše u spoločnosti *Primagenta* dodatočne emailom dožadoval úplného vyjadrenia, no prišla odpoveď, že oni takéto vyjadrenia posielajú v celej Európe a zatiaľ nikde s tým nemali problém. Kontrolovaný subjekt tiež uvádza, že ide o jeho prvú reklamáciu, ktorú riešil s touto spoločnosťou. Peniaze za hodinky spotrebiteľovi vrátil ešte minulý rok, jemu ostali poškodené hodinky, nepoužiteľné, nakoľko neuznali reklamáciu, čo znamená, že na danom výrobku prerobil a ešte má za to platiť pokutu.

Kontrolovaný subjekt vo svojom vyjadrení popisuje, že spotrebiteľ doniesol výrobok na reklamáciu oveľa skôr, výrobok bol postriekaný nejakou chemikáliou a na náramku ostali bodky. Spotrebiteľovi oznámil, že pošle hodinky na reklamáciu, ale určite ju zamietnu, nakoľko to bolo mechanické poškodenie s poukazom, že s hodinkami pracuje už vyše 20 rokov. Výrobok teda poslal na reklamáciu, z ktorej prišlo vyjadrenie, že to bolo mechanické poškodenie, spotrebiteľ si výrobok prevzal. Po štyroch mesiacoch nosenia výrobku ich spotrebiteľ znova reklamoval. Kontrolovaný subjekt poslal výrobok druhýkrát, z čoho prišlo vyjadrenie, že sa reklamácia zamietla

Na záver svojho vyjadrenia kontrolovaný subjekt uviedol, že výrobok ukázal aj inšpektorom inšpektorátu SOIBB a keby prišlo úplné vyjadrenie od dodávateľa, tak zákazník nemá právo na vrátenie peňazí.

V súvislosti s vyjadrením kontrolovaného subjektu správny orgán uvádza, že aj keď kontrolovaný subjekt v súvislosti s reklamáciou spotrebiteľa tento vo veľkej miere postupoval v súlade so zákonom, keď predmetnú reklamáciu prijal, riadne zaevidoval, vydal potvrdenie o jej prijatí ako aj o jej vybavení, reklamovaný výrobok zaslal do servisu, pričom celý proces reklamačného konania bol ukončený v zákonom stanovenej lehote, avšak s ohľadom na dikciu zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a teda, že na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje všetky zákonom predpísané náležitosti sa neprihliada, predmetnú reklamáciu v konečnom dôsledku vybavil v rozpore s cit. zákonom.

Správny orgán ďalej uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z.

o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchyliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade kontrolovaný subjekt v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie. 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. Rozhodujúcim 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 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). Kontrolovaný subjekt 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.

Ani dodatočné odstránenie kontrolovanému subjektu vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu kontrolovaný subjekt nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Ako už bolo spomenuté vyššie, kontrolovaný subjekt za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahливо vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahливо preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, keď kontrolou bolo zistené porušenie ust. § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tým, že kontrolovaný subjekt spotrebiteľskú reklamáciu uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku vybavil zamietnutím bez odborného posúdenia.

V zmysle ustanovenia § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9 predmetného zákona.

V zmysle ustanovenia § 18a ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, odborné posúdenie musí obsahovať identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie; presnú identifikáciu posudzovaného výrobku; popis stavu výrobku; výsledok posúdenia a dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

V zmysle ustanovenia § 18a ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1 neprihliada.

V zmysle ustanovenia § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, odborným posúdením je písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko *osoby oprávnenej výrobcom* na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“).

Uplatnenie reklamácie predstavuje jednostranný právny úkon spotrebiteľa, pričom podľa ustanovení zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ale aj zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je predávajúci alebo poskytovateľ služby povinný reklamáciu prijať a vybaviť v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi je pred svojvoľou predávajúceho pri posudzovaní reklamovaného výrobku poskytovaná ochrana tým, že predávajúci má počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku povinnosť nechať výrobok odborne posúdiť, pričom takéto posúdenie môže vykonať len určená osoba podľa § 2 písm. n) cit. zákona. Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa spotrebiteľovi zároveň dáva možnosť v prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov, ktorá bola zamietnutá, oboznámiť sa s výsledkami odborného posúdenia, a teda možnosť zistiť dôvody v dôsledku, ktorých došlo k zamietnutiu reklamácie. Uvedený postup zabezpečuje nielen ochranu spotrebiteľa, ale chráni tiež predávajúceho, nakoľko takto vybavená reklamácia je presvedčivá a v spotrebiteľovi nevzbudzuje pochybnosti o dôvodoch zamietnutia reklamácie, ako aj o profesionalite, či úrovni daného predávajúceho.

Nedodržanie formálneho postupu pri vybavovaní reklamácií zo strany predávajúceho môže spotrebiteľovi podstatne sťažiť vymáhanie si jeho práv jemu vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Problém nastáva v tom, že nedodržaním zákonného postupu pri vybavení reklamácie trpí spotrebiteľ, pretože sa svojich práv musí domáhať prostredníctvom správnych orgánov, či v hraničných situáciách na všeobecnom súde kontrolovaného subjektu. Správny orgán má za to, že vybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote, avšak s nedodržaním všetkých zákonných povinností bol reálne zúžený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po vybavení reklamácie nie je predávajúcim, ako silnejšou stranou právneho vzťahu, oboznámený so všetkými jemu prislúchajúcimi

právami, na základe čoho môže prísť o možnosť podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

Vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania kontrolovaného subjektu správny orgán ďalej poukazuje na skutočnosť, že spotrebiteľ vystupuje ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a kontrolovaný subjekt ako odborník či profesionál, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja a sprístupňovania výrobkov na trhu.

Vykonanou kontrolou bolo zistené a v rámci správneho konania spoľahlivo preukázané, že kontrolovaný subjekt si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nesplnil, pričom správny orgán má zato, že k ich nesplneniu resp. porušeniu došlo najmä v dôsledku opomenutia konania zo strany kontrolovaného subjektu. Správny orgán takéto prípady konania, resp. opomenutia konania považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

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 § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o 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 budúca vyvarovala akýchkoľvek ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. 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 tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky v oblasti ochrany spotrebiteľa, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname, vyjadrením kontrolovaného subjektu ako aj ďalšími skutočnosťami majúcimi vplyv vo vzťahu k meritu veci a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

V súlade s § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa za porušenie ustanovení cit. zákona uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 cit. zákona pokutu v rozsahu do 66 400 eur.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 0,30 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Číslo: P/0120/06/2022

V Banskej Bystrici dňa 04.08.2023

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 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 aj ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 ods. 1 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 aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: BILLA s.r.o., IČO: 31 347 037, so sídlom Bajkalská 19/A, 821 02 Bratislava (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),

na základe kontroly zo dňa 19.12.2022 vykonanej v mieste prevádzkarne kontrolovaného subjektu – **BILLA, Sandrická 1740, 966 81 Žarnovica** (ďalej aj ako „prevádzkareň“) za prítomnosti kontrolovaného subjektu,

pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu podľa § 14a ods. 1 v spojení s § 2 písm. zb) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorej je predávajúci povinný označiť výrobok jednotkovou cenou, keď za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaným pod č. 586/2022 zo dňa 08.12.2022, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v neuvádzaní jednotkovej ceny výrobkov, bol v rámci kontroly dňa 19.12.2022 v prevádzkarni kontrolovaného subjektu v zmysle ust. § 4 ods. 3 písm. g) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa uskutočnený kontrolný nákup v celkovej hodnote 8,79 Eur (8,80 Eur po zaokrúhlení) pozostávajúci z výrobkov – 500g *Clever Vretená* á 0,89 Eur; 500g *CV arašidy* á 1,39 Eur; 200g *Billa mletý mak* á 2,49 Eur (1,79 Eur po zľave); 200g *d'atle bez kôstky* á 1,79 Eur (1,59 Eur po zľave); 85g *Vitakraft* á 0,89 Eur; 100g *Tavený syr Bambino* á 1,59 Eur (0,99 Eur po zľave); 75g *mlieko kon. Pikao* á 1,25 Eur, o čom bol kontrolovaným subjektom riadne vydaný doklad z elektronickej registračnej pokladnice eKasa č. 4710 zo dňa 19.12.2022, pričom bolo zistené, že výrobok - 500g *Clever vretená* á 0,89 Eur zakúpený do kontrolného nákupu nebol žiadnym spôsobom označený jednotkovou cenou v zmysle ust. § 2 písm. zb) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „jednotková cena“)

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške **200,- €**

slovom **Dvesto Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: **SK5781800000007000065068**

VS – 01200622

O d ô v o d n e n i e

Dňa 19.12.2023 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: **BILLA s.r.o., IČO: 31 347 037, so sídlom Bajkalská 19/A, 821 02 Bratislava**. Kontrola bola uskutočnená v prevádzkarni kontrolovaného subjektu – **BILLA, Sandrická 1740, 966 81 Žarnovica**, za prítomnosti vedúcej prevádzkarne p. Z. G.. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 586/2022 zo dňa 08.12.2022, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v neuvádzaní jednotkovej ceny výrobkov (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“).

Dňa 19.12.2022 bol za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektormi inšpektorátu SOIBB v prevádzkarni kontrolovaného subjektu v rámci kontroly uskutočnený kontrolný nákup výrobkov nachádzajúcich sa v ponuke predaja v zmysle ust. § 4 ods. 3 písm. g) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa. Kontrolný nákup v celkovej hodnote 8,79 Eur (8,80 Eur po zaokrúhlení) pozostával z výrobkov – 500g *Clever Vretená* á 0,89 Eur; 500g *CV arašidy* á 1,39 Eur; 200g *Billa mletý mak* á 2,49 Eur (1,79 Eur po zľave); 200g *d'atle bez kôstky* á 1,79 Eur (1,59 Eur po zľave); 85g *Vitakraft* á 0,89 Eur; 100g *Tavený syr Bambino* á 1,59 Eur (0,99 Eur po zľave); 75g *mlieko kon. Pikao* á 1,25 Eur, o čom bol kontrolovaným subjektom riadne vydaný doklad z elektronickej registračnej pokladnice eKasa č. 4710 zo dňa 19.12.2022 (ďalej len ako „kontrolný nákup“).

Vykonaním kontrolného nákupu bolo zistené, že výrobok 500g *Clever vretená* á 0,89 Eur zakúpený do kontrolného nákupu nebol žiadnym spôsobom označený jednotkovou cenou, čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu § 14a ods. 1 v spojení s § 2 písm. zb) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vyššie špecifikovaný nedostatok bol kontrolovaným subjektom v priebehu kontroly odstránený. Inšpektori inšpektorátu SOIBB v priebehu kontroly okrem iného prekontrolovali ďalších 89 druhov výrobkov nachádzajúcich sa v ponuke predaja prevádzkarne, pričom neboli zistené žiadne ďalšie nedostatky.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 19.12.2022 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo pri ukončení kontroly prevzaté vedúcou prevádzkarne kontrolovaného subjektu.- p. Z. G..

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči kontrolovanému subjektu v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznamením o začatí správneho konania č. P/0120/06/2022 zo dňa 06.07.2023 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznamenie o začatí správneho konania bolo kontrolovanému subjektu doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 10.07.2023.

Kontrolovaný subjekt využil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní a v stanovenej lehote prostredníctvom poštového doručovateľa dňa 19.07.2023 správne orgánu doručil svoje vyjadrenie – *Vyjadrenie k upovedomeniu o začatí správneho konania* zo dňa 14.07.2023, v rámci ktorého sa prostredníctvom svojho splnomocneného zástupcu – p. Ing. M. I., vyjadril k meritu veci. Na úvod svojho vyjadrenia kontrolovaný subjekt uviedol, že tento sa vždy seriózne zaoberá nedostatkami zistenými počas kontrol inšpekčných organizácií. Zároveň poukazuje na skutočnosť, že pri posudzovaní nezhôd vzniknutých pri jednotlivých kontrolách je však nutné brať do úvahy počet kusov produktov a skutočnosť, že každá filiálka denne obchoduje so sortimentom cca 10.000 druhov tovarov, čo predstavuje viac ako 329.000 položiek, ktorých označenie predajnou a maloobchodnou cenou je potrebné denne, ako aj pri akejkoľvek zmene osobne manuálne prekontrolovať a zistené nedostatky odstrániť. Kontrolovaný subjekt ďalej uvádza, že mu záleží na tom, aby zákazník nebol klamaný, aby bol dostatočne informovaný o predajných aj jednotkových cenách jeho tovaru a neuvedenie resp. uvedenie nesprávnej jednotkovej ceny výrobkov v žiadnom prípade nie je v jeho záujme. Vzniknutá situácia ho veľmi mrzí, pretože spokojnosť zákazníka je pre kontrolovaný subjekt prvoradá a drží sa faktu, že len spokojný zákazník sa rád vráti.

Kontrolovaný subjekt zdôrazňuje, že v žiadnom prípade sa nejednalo o zámerné konanie zamestnancov kontrolovaného subjektu, ale tak ako pri každej inej ľudskej činnosti a pri takom širokom spektre ponúkaných druhov výrobkov sa stane, že dôjde k určitému pochybeniu, tak tomu bolo aj v tomto prípade, kedy sa jednalo o zlyhanie ľudského faktora. Kontrolovaný subjekt na záver svojho vyjadrenia uviedol, že okamžite prijal opatrenie na odstránenie nedostatku a robí všetko preto, aby neporušoval požiadavky platnej legislatívy a aby poskytoval čo naj dôveryhodnejšie informácie a komfort zákazníkom. Z tohto dôvodu boli jednotliví zodpovední zamestnanci opätovne poučení.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním kontrolovaného subjektu a následným vyjadrením kontrolovaného subjektu správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchyliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade kontrolovaný subjekt v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie. 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. Rozhodujúcim 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 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). Kontrolovaný subjekt 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.

Ani dodatočné odstránenie kontrolovanému subjektu vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu kontrolovaný subjekt nezbavuje jeho zodpovednosti za

protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Ako už bolo spomenuté vyššie kontrolovaný subjekt za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Vzhľadom na vyššie uvedené nemôže správny orgán na vyjadrenie kontrolovaného subjektu prihliadať. Správny orgán však zároveň uvádza, že aktívny prístup kontrolovaného subjektu vo vzťahu ku kontrolou zisteným nedostatkom spočívajúci v ich bezprostrednom odstránení, keď kontrolou zistené nedostatky boli odstránené ešte pred jej ukončením, hodnotí pozitívne, a táto skutočnosť bude pri rozhodovaní o výške pokuty zohľadnená v jeho prospech.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, keď kontrolou bolo zistené porušenie ust. § 14a ods. 1 v spojení s ust. § 2 písm. zb) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko výrobok - 500g *Clever vretená* á 0,89 Eur zakúpený do kontrolného nákupu nebol žiadnym spôsobom označený jednotkovou cenou.

V zmysle ustanovenia § 14 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne označiť výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupniť. Ak je podmienkou na kúpu výrobku alebo poskytnutie služby kúpa iného výrobku alebo poskytnutie inej služby, predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene tohto iného výrobku alebo o cene tejto inej služby spolu s cenou za predávaný výrobok alebo poskytovanú službu.

V zmysle ustanovenia § 14a ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný označiť výrobok predajnou cenou a jednotkovou cenou. Jednotková cena nemusí byť vyznačená, ak je zhodná s predajnou cenou.

V zmysle stanovenia § 2 písm. zb) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa jednotkovou cenou rozumie konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty a ostatných daní za kilogram, liter, meter, meter štvorcový, meter kubický výrobku alebo inú jednotku množstva, ktorá sa často a bežne používa pri predaji výrobku.

Informácia o jednotkovej cene výrobku je vo všeobecnosti pre spotrebiteľa jednou z kľúčových informácií pri rozhodovaní o kúpe konkrétneho výrobku. Neoznačením, resp. nesprávnym označením výrobkov informáciou o jednotkovej cene teda spotrebiteľovi nie je umožnené vykonať kvalifikované rozhodnutie o kúpe určitého výrobku a je mu tiež znemožnené vykonať si kontrolu správnosti účtovania po vykonaní kúpy.

Informácia ex post, teda dodatočne pri predaji výrobku, nemá pre spotrebiteľa potrebnú vypovedaciu schopnosť, pretože tento ešte vo fáze rozhodovania sa, t. j. pred kúpou musí vedieť, koľko ho jednotlivé položky nákupu budú stáť. Následná cenová informácia stavia spotrebiteľa pred hotovú vec a oberá ho o možnosť voľby medzi rozličnými ekonomickými operátormi s ohľadom nielen na kvalitu, ale aj cenu ich výrobkov.

Neoznačením, resp. nesprávnym označením výrobkov jednotkovou cenou v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa teda spotrebiteľovi nie je umožnené vykonať kvalifikované rozhodnutie o kúpe určitého výrobku vzhľadom na jeho výhodnosť či už v porovnaní s konkurenčným výrobkom.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

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

Vykonanou kontrolou bolo zistené a spoľahlivo preukázané, že kontrolovaný subjekt si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nesplnil, čím došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán takéto prípady konania, resp. opomenutia konania považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinností môže uložiť. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o 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 budúca vyvarovala akýchkoľvek ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. 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 tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky v oblasti ochrany spotrebiteľa, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán prihliadal aj na proaktívny prístup kontrolovaného subjektu spočívajúci v bezodkladnom odstránení kontrolou zistených nedostatkov. Uvedené správny orgán hodnotil v prospech kontrolovaného subjektu.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname, vyjadrením kontrolovaného subjektu ako aj ďalšími skutočnosťami majúcimi vplyv vo vzťahu k meritu veci a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit. zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa [§ 9a](#) alebo [§ 26](#) pokutu do 66 400 eur.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 0,30 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Číslo: P/0125/06/2022

V Banskej Bystrici dňa 04.08.2023

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), ako príslušný správny orgán podľa § 2, § 3 ods. 2 písm. f) a § 4 ods. 1 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 aj ako „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa“), podľa § 20 ods. 1 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 aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní“)

rozhodol takto:

účastníkovi konania: Alza.sk, s. r. o., IČO: 36 562 939, so sídlom Sliachka 1D, 831 02 Bratislava – mestská časť Nové Mesto (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),

na základe kontroly zo dňa 15.08.2022 vykonanej v mieste prevádzkarne kontrolovaného subjektu – **Alza.sk, Cesta na Štadión 7, 974 01 Banská Bystrica** (ďalej aj ako „prevádzkareň“) za prítomnosti kontrolovaného subjektu,

pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu v zmysle ust. § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 z. z. o ochrane spotrebiteľa vybaviť reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku jej zamietnutím len na základe odborného posúdenia, keď pri šetrení spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 301/2022 zo dňa 23.06.2022, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu týkajúce sa jeho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií (ďalej aj ako „spotrebiteľský podnet“), bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľská reklamácia výrobku zakúpeného dňa 10.03.2022 – *Základná doska ASUS ROG CROSSHAIR VIII EXTREME, kód: ACx570sc8e*, á 767,90 Eur zo dňa 20.04.2022, uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku, kontrolovaným subjektom v rovnaký deň prijatá a zaevidovaná pod č. ASRE22383445r, bola kontrolovaným subjektom vybavená zamietnutím bez odborného posúdenia, nakoľko predmetná reklamácia bola kontrolovaným subjektom dňa 16.05.2022 zamietnutá na základe dokladu - *ASUS Service Repair Report*, ktorý však nemožno považovať za odborné posúdenie v zmysle ust. § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, z dôvodu že predmetný dokument neobsahuje všetky predpísané náležitosti odborného posúdenia v zmysle ust. § 18a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa;

pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu v zmysle ust. § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 z. z. o ochrane spotrebiteľa vybaviť spotrebiteľskú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, keď pri šetrení spotrebiteľského podnetu bolo kontrolou okrem iného zistené, že opakovaná spotrebiteľská reklamácia výrobku zakúpeného dňa 10.03.2022 – *Základná*

doska ASUS ROG CROSSHAIR VIII EXTREME, kód: ACx570sc8e, á 767,90 Eur zo dňa 19.05.2022 opakovane uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku, kontrolovaným subjektom v rovnaký deň prijatá a zaevidovaná pod č. ASRE22470431r, bola kontrolovaným subjektom vybavená až dňa 23.06.2022, a to vrátením kúpnej ceny výrobku spotrebiteľovi, a teda že táto nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

teda za porušenie povinností ustanovených v § 18 ods. 4 a 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške **300,- €**

slovom **Tristo Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: SK5781800000007000065068

VS – 01250622

O d ô v o d n e n i e

V dňoch 15.08.2022 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: **Alza.sk, s.r.o., IČO: 36 562 939, so sídlom Sliachska 1D, 831 02 Bratislava – mestská časť Nové Mesto.** Kontrola bola uskutočnená v mieste prevádzkarne kontrolovaného subjektu: **Alza.sk, Cesta na Štadión 7, 974 01 Banská Bystrica (ďalej len ako „prevádzkareň“)** za prítomnosti kontrolovaného subjektu. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu zo dňa 23.06.2022 inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 301/2022, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v jeho postupe pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 10.03.2022 prostredníctvom elektronického obchodu kontrolovaného subjektu nachádzajúceho sa na webovej stránke www.alza.sk zakúpil výrobok – *Základná doska ASUS ROG CROSSHAIR VIII EXTREME, kód: ACx570sc8e, á 767,90 Eur* (ďalej len ako „výrobok“). Dňa 20.04.2022, t. j. počas prvých 12-tich mesiacov od kúpy výrobku, si spotrebiteľ vo vzťahu k predmetnému výrobku u kontrolovaného subjektu uplatnil 1. reklamáciu. Predmetná reklamácia bola kontrolovaným subjektom v rovnaký deň prijatá pod č. ASRE22383445r, o čom bol kontrolovaným subjektom riadne vydaný doklad – *Príjemka reklamácie ASRE22383445r*. Predmetná reklamácia bola kontrolovaným subjektom vybavená dňa 16.05.2022, a to jej zamietnutím, o čom bol kontrolovaným subjektom riadne vydaný doklad - *Výdajka reklamácie ASRE22383445r*. Kontrolovaný subjekt reklamáciu zamietol na základe dokladu – *ASUS Service Repair Report*, ktorý však nemožno považovať za odborné posúdenie v zmysle ust. § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, na základe ktorého je možné spotrebiteľskú reklamáciu uplatnenú počas prvých 12-tich mesiacov od kúpy reklamovaného výrobku zamietnuť, nakoľko predmetný dokument nespĺňa všetky predpísané náležitosti odborného posúdenia v zmysle ust. § 18a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Vykonanou kontrolou tak bolo preukázané, že kontrolovaný subjekt spotrebiteľskú reklamáciu uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku nevybavil v súlade so zákonom, keď túto vybavil jej zamietnutím bez odborného posúdenia, čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu: § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Dňa 19.05.2022, t. j. počas prvých 12-tich mesiacov od kúpy výrobku, si spotrebiteľ vo vzťahu k predmetnému výrobku u kontrolovaného subjektu uplatnil 2. reklamáciu. Predmetná

reklamácia bola kontrolovaným subjektom v rovnaký deň prijatá pod č. ASRE22470431r, o čom bol kontrolovaným subjektom riadne vydaný doklad – *Príjemka reklamácie ASRE22470431r*. Kontrolovaný subjekt dňa 16.06.2022 vydal doklad – *Výdajka reklamácie č. ASRE22470431r*, ktorým uznal reklamáciu spotrebiteľa s uvedením spôsobu vybavenia: dobropisom, teda vrátením kúpnej ceny výrobku. Kontrolovaný subjekt však predmetnú reklamáciu vybavil až dňa 23.06.2022, a to vrátením kúpnej ceny výrobku, o čom bol kontrolovaným subjektom vydaný doklad - *Opravný daňový doklad – 6122147607*. Vykonanou kontrolou tak bolo preukázané, že kontrolovaný subjekt predmetnú reklamáciu nevybavil v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, keď túto nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu: § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 15.08.2022 v znení Inšpekčného záznamu – oprava zo dňa 17.08.2022 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo pri ukončení kontroly prevzaté kontrolovaným subjektom.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči kontrolovanému subjektu v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0125/06/2022 zo dňa 07.07.2023 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo kontrolovanému subjektu doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 11.07.2023.

Kontrolovaný subjekt využil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní a v stanovenej lehote prostredníctvom prostriedkovej elektronickej komunikácie – emailom dňa 13.07.2023 správne orgánu doručil svoje vyjadrenie – *Oznámenie o začatí správneho konania – odpoveď* zo dňa 13.07.2023 (ďalej len ako „vyjadrenie“). Kontrolovaný subjekt vo svojom vyjadrení na úvod uviedol, že po zistení nedostatku pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa pristúpil k vystaveniu dobropisu a vráteniu kúpnej ceny na účet spotrebiteľa. Cieľom kontrolovaného subjektu je plne rešpektovať zákonnú úpravu na úseku ochrany spotrebiteľa a práva, ktorej z nej spotrebiteľom plynú. Kontrolovaný subjekt vždy pristupuje k svojim povinnostiam zodpovedne, volí vždy čo najviac prozákaznícke a zákonné riešenia a tým sa snaží byť zodpovedným predajcom, ku ktorému sa zákazníci vždy s radosťou vracajú.

Kontrolovaný subjekt ďalej prejavil záujem o zmierlivé skončenie správneho konania, nakoľko jeho cieľom je konať v súlade s platnými právnymi predpismi a poskytnúť správne orgánu súčinnosť v čo najvyššej miere. Zároveň poukazuje na skutočnosť, že je plne súčinný v tomto konaní, čomu svedčí fakt, že ihneď po oznámení sa riadil záväznými pokynmi príslušnej SOI a prijal všetky opatrenia, ktoré mu boli uložené v rámci vyššie špecifikovanej vykonanej kontroly, a to vybavovať reklamácie v zmysle platných právnych predpisov.

Na záver kontrolovaný subjekt žiada správny orgán, aby tento pri rozhodovaní o uložení postihu prihliadol na jeho bezpodmienečnú a okamžitú súčinnosť a ochotu, kontrolovaného subjektu konať podľa pokynov orgánu dozoru a bral na vyššie uvedené zreteľ ako na poľahčujúce okolnosti. Ďalej dodal, že berie toto správne konanie v plnom rozsahu na vedomie, je si vedomý svojho pochybenia, vyvíja a naďalej aj bude vyvíjať úsilie na prijatie všetkých potrebných opatrení na riešenie situácie.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním kontrolovaného subjektu správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje cit. zákon, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo v čase

kontroly splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, čo znamená, že sa od nich nemožno odchyliť, a je nutné dbať na ich úplné dodržiavanie. V danom prípade kontrolovaný subjekt v postavení predávajúceho zodpovedá za ich nedodržanie, resp. za ich porušenie objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, pričom v rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré konajú v jeho mene. 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. Rozhodujúcim 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 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). Kontrolovaný subjekt 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.

Ani dodatočné odstránenie kontrolovanému subjektu vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu kontrolovaný subjekt nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie v rámci kontroly zistených nedostatkov alebo prijatie nevyhnutných opatrení na odstránenie či minimalizovanie následkov protiprávneho stavu je v zmysle ust. § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou kontrolovaného subjektu a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Ako už bolo spomenuté vyššie kontrolovaný subjekt za zistené porušenia zákona nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie sa zodpovednosti za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Vzhľadom na vyššie uvedené nemôže správny orgán na vyjadrenie kontrolovaného subjektu prihliadať. Správny orgán však zároveň uvádza, že aj napriek tejto skutočnosti aktívny prístup kontrolovaného subjektu v predmetnej veci spočívajúci v jeho súčinnosti so správnym orgánom, ako aj vystavenie dobropisu a vrátenie kúpnej ceny spotrebiteľovi, hodnotí pozitívne, a táto skutočnosť je pri rozhodovaní o výške pokuty zohľadnená v jeho prospech.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im z dotknutých právnych predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOIBB ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil všetky zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenie bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti resp. zákazov, spôsob a následky porušenia, keď kontrolou bolo zistené porušenie ust. § 18 ods. 4 cit. zákona, tým že kontrolovaný subjekt spotrebiteľskú reklamáciu zo dňa 19.05.2022 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia a porušenie ust. § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tým, tým, že kontrolovaný subjekt spotrebiteľskú reklamáciu zo dňa 20.04.2022 uplatnenú počas prvých 12-tich mesiacov od kúpy výrobku vybavil jej zamietnutím bez odborného posúdenia.

V zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa [§ 2 písm. m\)](#) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

V zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

V zmysle ustanovenia § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12-tich mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9 predmetného zákona.

V zmysle ustanovenia § 18a ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, odborné posúdenie musí obsahovať identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie; presnú identifikáciu posudzovaného výrobku; popis stavu výrobku; výsledok posúdenia a dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

V zmysle ustanovenia § 18a ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1 neprihliada.

V zmysle ustanovenia § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, odborným posúdením je písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko *osoby oprávnenej výrobcom* na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“).

Jednotlivé povinnosti a samotný postup predávajúceho v súvislosti s vybavovaním spotrebiteľských reklamácií sú presne vymedzené v ustanoveniach § 18 a 18a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Cit. zákon tu na vybavenie reklamácie predávajúcemu ustanovuje lehotu 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia a zároveň v ust. § 2 písm. m) presne vymedzuje akým spôsobom je možné spotrebiteľskú reklamáciu vybaviť. Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v týchto ustanoveniach spotrebiteľovi ďalej poskytuje ochranu pred svojvôľou predávajúceho pri posudzovaní reklamovaného výrobku tým, že predávajúcemu ukladá povinnosť pre prípady reklamácií uplatnených počas prvých 12-tich mesiacov od kúpy výrobku nechať reklamovaný výrobok odborne posúdiť, pričom takéto posúdenie môže vykonať len určená osoba podľa § 2 písm. n) cit. zákona, a zároveň dáva spotrebiteľovi možnosť v prípade takejto reklamácie, ktorá bola zamietnutá, oboznámiť sa s výsledkami odborného posúdenia, a teda možnosť zistiť dôvody v dôsledku, ktorých došlo k zamietnutiu reklamácie. Uvedený postup zabezpečuje nielen ochranu spotrebiteľa, ale chráni tiež predávajúceho, nakoľko takto vybavená reklamácia je presvedčivá a v spotrebiteľovi nevzbudzuje pochybnosti tak o dôvodoch zamietnutia reklamácie, ako aj o profesionalite, či úrovni daného predávajúceho. Zákon v dotknutých ustanoveniach predávajúcemu v súvislosti so spotrebiteľskými reklamáciami ukladá aj ďalšie povinnosti, ako napríklad povinnosť vydať spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí a vybavení reklamácie, povinnosť viesť evidenciu o spotrebiteľských reklamáciách, ktorá zároveň obsahuje predpísané obsahové náležitosti, a povinnosť túto predložiť správneho orgánu na základe jeho odôvodnenej žiadosti.

Nedodržaním všetkých povinností a formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, tak ako to vyplýva z ustanovení § 18 a 18a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, pre spotrebiteľa často znamená nie len skutočnosť, že vadný výrobok nemôže riadne využívať, ale na druhej strane môže spotrebiteľovi sťažiť vymáhanie si jeho práv jemu vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov, keď sa musí svojich práv často domáhať prostredníctvom správnych orgánov, či v hraničných situáciách na všeobecnom súde kontrolovaného subjektu, čo mu okrem iného spôsobuje aj vznik ďalších výdavkov. Zároveň dochádza k mareniu hlavného účelu a cieľu sledovaným zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a síce poskytnúť spotrebiteľovi ochranu jeho práv, a tým posilniť jeho postavenie.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli už okrem vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho a skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa na úseku predaja tovaru a poskytovania služieb ustanovených cit. zákonom.

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

Vykonanou kontrolou bolo zistené a v rámci správneho konania spoľahlivo preukázané, že kontrolovaný subjekt si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných ustanovení zákona jednoznačne nesplnil. Správny orgán takéto prípady konania, resp. opomenutia konania považuje za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

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 § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o 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 budúca vyvarovala akýchkoľvek ďalších porušení zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s ust. § 3 ods. 5 zákon č. 71/1967 Zb. 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 tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky v oblasti ochrany spotrebiteľa, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán prihliadal aj na aktívny prístup kontrolovaného subjektu smerujúci k zmierneniu následkov protiprávneho stavu zisteného kontrolou. Uvedené správny orgán hodnotil v prospech kontrolovaného subjektu.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname, vyjadrením kontrolovaného subjektu, ako aj ďalšími skutočnosťami majúcimi vplyv vo vzťahu k meritu veci a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, prihliada na všetky okolnosti prípadu a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Pre porušenie povinností v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru v zmysle ust. § 24 ods. 1 cit zákona výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa [§ 9a](#) alebo [§ 26](#) pokutu do 66 400 eur.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty, ktorá je uložená blízko dolnej hranice sadzby a v číselnom vyjadrení predstavuje približne 0,45 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.