

Číslo: D/0066/06/2021

V Banskej Bystrici dňa 18.03.2022

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1, § 2 a § 3 ods. 2 písm. f) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

rozhodol takto:

účastníkovi konania: MIZA shop s. r. o., IČO: 51 170 752, so sídlom Košická cesta 1935, 979 01 Rimavská sobota (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt), prevádzkujúceho elektronický obchod nachádzajúceho sa na webovej stránke www.potahy.sk (ďalej aj ako „elektronický obchod“),

na základe kontroly vykonanej dňa 11.10.2021 v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“), bez prítomnosti kontrolovaného subjektu,

pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle ust. § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“) bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď:

- pri šetrení spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 396/2021, bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľ si u kontrolovaného subjektu zakúpil výrobok – *Atutotričká čierne predne s logom Kia + zadné čierne* á 49,99 Eur s DPH, o čom bol kontrolovaným subjektom spotrebiteľovi riadne vydaný doklad – *faktúra č. 11202111502* zo dňa 07.07.2021. Dňa 15.07.2021 si spotrebiteľ vo vzťahu k predmetnému výrobku u kontrolovaného subjektu uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a žiadal o vrátenie všetkých platieb, ktoré od neho kontrolovaný subjekt v súvislosti s daným výrobkom prijal, a to bezhotovostným prevodom na bankový účet spotrebiteľa. Kontrolovaný subjekt spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho v súvislosti s predmetným výrobkom prijal nevrátil v zákonom stanovenej 14 – dňovej lehote, pričom tieto mu vrátil až dňa 01.10.2021;
- pri šetrení spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 448/2021, bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľ si u kontrolovaného subjektu zakúpil výrobok – *Autopoľah Seat Leon 5m* á 195,- Eur, o čom bol kontrolovaným subjektom spotrebiteľovi riadne vydaný doklad – *faktúra č. 1120211543* zo dňa 14.07.2021. Dňa

22.07.2021 si spotrebiteľ vo vzťahu k predmetnému výrobku u kontrolovaného subjektu uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a žiadal o vrátenie všetkých platieb, ktoré od neho kontrolovaný subjekt v súvislosti s daným výrobkom prijal, a to bezhotovostným prevodom na bankový účet spotrebiteľa. Kontrolovaný subjekt spotrebiteľovi všetky platby ktoré od neho v súvislosti s predmetným výrobkom prijal nevrátil v zákonom stanovenej 14 – dňovej lehote, pričom tieto mu vrátil až dňa 08.10.2021;

- pri šetrení spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 460/2021, bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľ si u kontrolovaného subjektu zakúpil výrobok – *Autopoťah Nissan Juke 5m* á 158,- Eur, o čom bol kontrolovaným subjektom spotrebiteľovi riadne vydaný doklad – *faktúra č. 1120210511* zo dňa 08.03.2021. Dňa 10.03.2021 si spotrebiteľ vo vzťahu k predmetnému výrobku u kontrolovaného subjektu uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a žiadal o vrátenie všetkých platieb, ktoré od neho kontrolovaný subjekt v súvislosti s daným výrobkom prijal, a to bezhotovostným prevodom na bankový účet spotrebiteľa. Kontrolovaný subjekt spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho v súvislosti s predmetným výrobkom prijal nevrátil v zákonom stanovenej 14 – dňovej lehote, pričom tieto mu vrátil až dňa 08.10.2021,

u k l a d á

v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov

p o k u t u

vo výške **1 500 €**

slovom **Jedentisícpäťsto Eur,**

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

č.: **SK5781800000007000065068**

VS – 0066062021

O d ô v o d n e n i e

Dňa 11.10.2021 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: MIZA shop s. r. o., IČO: 51 170 752, so sídlom Košická cesta 1935, 979 01 Rimavská Sobota prevádzkujúceho elektronický obchod nachádzajúcej sa na webovej stránke www.potahy.sk (ďalej len ako „kontrola“). Kontrola bola uskutočnená na základe spotrebiteľských podnetov inšpektorátom SOIBB evidovaných pod č. 396/2021 zo dňa 06.08.2021, č. 448/2021 zo dňa 02.09.2021 a č. 460/2021 zo dňa 07.09.2021, v ktorých spotrebiteľia zhodne poukazujú na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu vo vzťahu k jeho postupu v prípade uplatnenia zákonného práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že kontrolovaný subjekt porušil jeho zákonnú povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď:

- pri šetrení spotrebiteľského podnetu č. 396/2021 bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľ u kontrolovaného subjektu zakúpil výrobok – *Autotričká čierne predne s logom Kia + zadné čierne* á 49,99 Eur s DPH (ďalej aj ako „výrobok 1/“), kde spolu s poplatkom za doručenie vo výške 4,99, Eur s DPH celkovo uhradil sumu 54,98 Eur, o čom bol spotrebiteľovi riadne vydaný doklad - *faktúra č. 11202111502* zo dňa 07.07.2021. Predmetný výrobok bol spotrebiteľovi doručený dňa 08.07.2021. Následne, dňa 15.07.2021 si spotrebiteľ prostredníctvom e-mailovej komunikácie (e-mailom zaslaným z adresy: marcelkaoravcova@zoznam.sk na adresu: autopotahy1@gmail.com), z dôvodu, že mu bola účtovaná rozdielna cena ako pri uzatváraní zmluvy, vo vzťahu k predmetnému výrobku u kontrolovaného subjektu uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, pričom žiadal o vrátenie všetkých platieb, ktoré od neho kontrolovaný subjekt v súvislosti s daným výrobkom prijal, a to bezhotovostným prevodom na bankový účet, ktorý spotrebiteľ kontrolovanému subjektu poskytol dodatočne, dňa 28.07.2021. Spotrebiteľ výrobok 1/ zaslal kontrolovanému subjektu späť dňa 19.07.2021. Kontrolovaný subjekt spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho v súvislosti s výrobkom 1/ prijal vrátil až dňa 01.10.2021;
- pri šetrení spotrebiteľského podnetu č. 448/2021 bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľ u kontrolovaného subjektu zakúpil výrobok - *Autopotáh Seat Leon 5m* á 195,- Eur s DPH (ďalej aj ako „výrobok 2/“), kde spolu s poplatkom za doručenie vo výške 15,- Eur s DPH celkovo uhradil sumu 210,- Eur, o čom bol kontrolovaným subjektom spotrebiteľovi riadne vydaný doklad - *faktúra č. 1120211543* zo dňa 14.07.2021. Predmetný výrobok bol spotrebiteľovi doručený dňa 15.07.2021. Následne, listom zo dňa 22.07.2021, kontrolovanému subjektu doručený dňa 23.07.2021, si spotrebiteľ vo vzťahu k predmetnému výrobku z dôvodu, že mu bol dodaný iný ako ním objednaný výrobok, u kontrolovaného subjektu uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, pričom žiadal o vrátenie všetkých platieb, ktoré od neho kontrolovaný subjekt v súvislosti s daným výrobkom prijal, a to bezhotovostným prevodom na uvedené č. bankového účtu. Spotrebiteľ výrobok 2/ zároveň v rovnaký deň zaslal kontrolovanému subjektu späť. Kontrolovaný subjekt spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal v súvislosti s výrobkom 2/, vrátil až dňa 08.10.2021;
- Pri šetrení spotrebiteľského podnetu č. 460/2021 bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľ u kontrolovaného subjektu zakúpil výrobok - *Autopotáh Nissan Juke 5m* á 158,- Eur s DPH (ďalej aj ako „výrobok 3/“), kde spolu s poplatkom za doručenie vo výške 15,- Eur s DPH celkovo uhradil sumu 173,- Eur, o čom bol spotrebiteľovi riadne vydaný doklad - *faktúra č. 1120210511* zo dňa 08.03.2021. Predmetný výrobok bol spotrebiteľovi doručený dňa 09.03.2021. Následne, vyplneným formulárom na odstúpenie od zmluvy zo dňa 10.03.2021, kontrolovanému subjektu doručený dňa 12.03.2021, si spotrebiteľ vo vzťahu k predmetnému výrobku u kontrolovaného subjektu uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, pričom žiadal o vrátenie všetkých platieb, ktoré od neho kontrolovaný subjekt v súvislosti s daným výrobkom prijal, a to bezhotovostným prevodom na uvedené č. bankového účtu. Spotrebiteľ výrobok 3/ zároveň v rovnaký deň zaslal kontrolovanému subjektu späť. Kontrolovaný subjekt spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal v súvislosti s výrobkom 3/, vrátil až dňa 08.10.2021.

čím došlo k porušeniu § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 11.10.2021 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Inšpekčný záznam bol kontrolovanému subjektu doručovaný prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, pričom za doručený sa považuje dňa 28.10.2021.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči kontrolovanému subjektu v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov dňa 11.02.2022 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, číslo konania: D/0066/06/2021 (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo kontrolovanému subjektu doručované prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk, pričom za doručené sa považuje dňa 27.02.2021.

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, bolo podkladom pre vydanie tohto rozhodnutia vyššie preukázané protiprávne konanie kontrolovaného subjektu a o ňom vypovedajúce listinné dôkazy tvoriace súčasť správneho spisu, ktoré jednoznačne preukazujú porušenie ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním kontrolovaného subjektu správny orgán uvádza, že povinnosťou kontrolovaného subjektu ako predávajúceho a prevádzkovateľa elektronického obchodu je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Kontrolovaný subjekt ako predávajúci a prevádzkovateľ elektronického obchodu teda zodpovedá za ich nedodržanie objektívne, a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúcim je teda 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, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, pokiaľ správny orgán zistí akékoľvek odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom potom zohľadňuje už len závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona ako aj rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy.

Odstránenie kontrolovanému subjektu vyčítaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu, v tomto prípade dodatočným splnením jeho zákonnej povinnosti, kontrolovaný subjekt nezavahuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov a s tým spätého protiprávneho stavu je v zmysle § 7 ods. 3

zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa jeho povinnosťou. Ako už bolo spomenuté vyššie kontrolovaný subjekt za zistené porušenie zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie ho zodpovednosti za protiprávny skutkový stav, ktorý bol zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený kontrolou po porovnaní so stavom vyžadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi bol vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

Inšpektorát SOIBB použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa uvedených vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť kontrolovaného subjektu bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania ako aj a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli za použitia vyššie uvedených kritérií pri určovaní výšky postihu správnym orgánom zohľadnené, bolo porušenie práv spotrebiteľa, porušenie zákonnej povinnosti kontrolovaného subjektu ako predávajúceho a prevádzkovateľa elektronického obchodu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov a skutočnosť, že porušením vyššie uvedenej povinnosti kontrolovaného subjektu nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

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

Nedodržanie vyššie uvedenej zákonnej lehoty na vrátenie finančných prostriedkov spôsobuje stav, kedy spotrebiteľ síce svojím právom v zmysle cit. zákona disponuje, avšak v dôsledku konania, prípadne opomenutia konania, kontrolovaného subjektu sa toto stáva právom relatívnym, ktoré je spotrebiteľ nútený vymáhať, či už prostredníctvom správnych orgánov na úseku ochrany spotrebiteľa, orgánov alternatívneho riešenia sporu alebo, v hraničných situáciách, na všeobecnom súde predávajúceho. Uvedeným konaním teda spotrebiteľovi pri uplatňovaní svojich práv, ktoré sú mu garantované zákonom, a ktoré majú nastupovať automaticky, vznikajú zbytočné, či už ekonomické alebo administratívne výdavky.

Správny orgán považuje prípady konania, resp. opomenutia konania, kedy spotrebiteľovi po uplatnení jeho zákonom garantovaného práva na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nie sú v stanovenej lehote vrátené peňažné prostriedky na ktoré má právo, za spoločensky nežiadúce a nebezpečné.

Z výsledkov vykonanej kontroly je dostatočne preukázaný rozsah ujmy, ktorú kontrolovaný subjekt spotrebiteľom spôsobil. Takisto je preukázaný aj spôsob, čas trvania protiprávneho stavu, ako aj samotné následky protiprávneho konania kontrolovaného subjektu. Na uvedené skutočnosti musí správny orgán obligatórne prihliadať, a preto uvedené správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname ako aj ostatnými podkladmi majúci vplyv na skutkový stav, a pristúpil k uloženiu pokuty, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán môže v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa uložiť. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 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, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba do budúca vyvarovala ďalších porušení zákonných ustanovení.

Z ustanovenia § 15 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností, ktoré tento zákon ukladá, vyplýva správnomu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly. Správny orgán môže v zmysle § 15 ods. 2 písm. a) cit. zákona uložiť kontrolovanému subjektu pokutu v rozsahu od 300,- Eur do výšky 16.500,- 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. Uložená pokuta predstavuje približne 10 % najvyššej sadzby, teda možno konštatovať, že je uložená blízko dolnej hranice sadzby. 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, 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/0073/06/2021

V Banskej Bystrici dňa 18.03.2022

R O Z H O D N U T I E

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

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

účastníkovi konania: RABOMS-RM s. r. o., IČO: 53 150 015, so sídlom Majerská cesta 84, 974 01 Banská Bystrica (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“)

na základe kontroly v prevádzkarni: Predajňa RABOMS-RM (areál VARIA), Cementárska cesta 16, 974 01 Banská Bystrica, **vykonanej dňa 21.10.2021** (ďalej aj ako „prevádzkareň“)

pre porušenie zákazu použitia nekalých obchodných praktík, keď pri šetrení spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 510/2021 zo dňa 01.10.2021, bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľ si dňa 16.09.2021 u kontrolovaného subjektu objednal 66 m² výrobku – *tatranský profil (10/1,5/300cm)* (ďalej aj ako „výrobok“) s termínom dodania dohodnutým na deň 18.09.2021. Spotrebiteľ za predmetný výrobok kontrolovanému subjektu uhradil zálohu vo výške 800,- Eur, ktorá pozostávala z kúpnej ceny za výrobok vo výške 726,- Eur, poplatku za dopravu vo výške 60,- Eur a dodatočných 14,- Eur z dôvodu, že v čase objednania sa v prevádzkarni kontrolovaného subjektu nenachádzala dostatočná finančná hotovosť potrebná k vydaniu rozdielovej čiastky. Z dôvodu prekážky na strane kontrolovaného subjektu (údajná technická porucha auta) nebol objednaný výrobok dodaný v pôvodne dohodnutom termíne, pričom tento nebol spotrebiteľovi dodaný ani dodatočne, v náhradnom termíne, ktorý bol na základe vzájomnej dohody stanovený na deň 21.09.2021. Objednaný výrobok však nebol ku dňu vykonania kontroly spotrebiteľovi dodaný vôbec. Vykonanou kontrolou tak bolo zistené a dostatočne preukázané, že kontrolovaný subjekt pred vykonaním nákupu uviedol spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k hlavným znakom výrobku, a to k jeho dostupnosti, resp. dátumu dodania, čo zároveň zapríčinilo, že tak spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktorú by inak neurobil,

teda za porušenie: ust. § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ust. § 7 ods. 4 a ust. § 8 ods. 1 písm. b) 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 o ochrane spotrebiteľa“)

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

p o k u t u

vo výške **1 000,- Eur**

slovom **Jedentisíc Eur,**

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

č.: **SK5781800000007000065068**

VS – 0073062021

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.10.2021 bola inšpektormi Inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola v spoločnosti: RABOMS-RM s. r. o., IČO: 53 150 015, so sídlom Majerská cesta 84, 974 01 Banská Bystrica. Kontrola bola uskutočnená v prevádzkarni kontrolovaného subjektu – Predajňa RABOMS-RM (areál VARIA), Cementárska cesta 16, 974 01 Banská Bystrica za prítomnosti konateľa kontrolovaného subjektu – p. M. C.. Kontrola bola uskutočnená na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 510/2021 zo dňa 01.10.2021, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v uplatňovaní nekalých obchodných praktík vo vzťahu k spotrebiteľovi (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“), ktorý znel cit.: *„Vážení, obraciam sa na Vás s podnetom na vykonanie kontroly u predajcu reziva – RABOMS-RM s. r. o., u ktorého som si dňa 16.09.2021 objednal dodávku 66m² tatranského profilu. Tovar mi mal byť dodaný dňa 18.09.2021 (sobota) a do dnešného dňa dodaný nebol. Za tovar a prepravu na miesto určenia som zaplatil zálohu vo výške 800,- Eur, t.j. celú požadovanú kúpnu cenu (786 €) a ešte 16€ navyše, nakoľko mi pri zložení zálohy nemali vydať. V pondelok 20.9.2021 som bol v predajni žiadať zálohu späť, načo mi bolo povedané, že toľko peňazí v hotovosti nemajú a preto mi zálohu vrátiť nemôžu, tovar nedodali lebo sa im pokazilo auto, ale že do utorka 21.9.2021 určite dodajú. Bohužiaľ sa tak nestalo ... Keďže som tovar nutne potreboval (mal som tesára na stavbe), kúpil som ho inde...“*

Vykonanou kontrolou bolo inšpektormi inšpektorátu SOIBB zistené, že spotrebiteľ si dňa 16.09.2021 v prevádzkarni kontrolovaného subjektu objednal 66 m² výrobku – *tatranský profil (10/1,5/300cm)* s termínom dodania dohodnutým na deň 18.09.2021. Spotrebiteľ za predmetný výrobok kontrolovanému uhradil zálohu vo výške 800,- Eur, ktorá pozostávala z kúpnej ceny za výrobok vo výške 726,- Eur, poplatku za dopravu vo výške 60,- Eur a dodatočných 14,- Eur z dôvodu, že v čase objednania sa v prevádzkarni kontrolovaného subjektu nenachádzala dostatočná finančná hotovosť potrebná k vydaniu rozdielovej čiastky. Z dôvodu prekážky na strane kontrolovaného subjektu (údajná technická porucha auta) nebol objednaný výrobok dodaný v pôvodne dohodnutom termíne, pričom tento nebol spotrebiteľovi dodaný ani dodatočne, v náhradnom termíne, ktorý bol na základe vzájomnej dohody stanovený na deň 21.09.2021. Z uvedeného dôvodu sa spotrebiteľ dňa 21.09.2021 prostredníctvom e-mailovej komunikácie rozhodol uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy, pričom žiadal o vrátenie ním uhradenej zálohovej platby v plnej výške, a to v hotovosti alebo prostredníctvom bezhotovostného prevodu na ním uvedené č. účtu. Kontrolovaný subjekt ku dňu kontroly spotrebiteľovi ním objednaný výrobok nedoručil vôbec, a z uvedeného dôvodu bol spotrebiteľ nútený výrobok zakúpiť u iného subjektu, vzhľadom na skutočnosť, že výrobok bezodkladne potreboval, pričom mu na základe ním uplatneného práva na odstúpenie od zmluvy kontrolovaný subjekt vrátil len časť uhradenej zálohovej platby vo výške 400,- Eur. Vrátenie zvyšnej časti zálohovej platby žiadnym spôsobom nepreukázal. Vykonanou kontrolou tak bolo zistené a dostatočne preukázané, že kontrolovaný subjekt pred vykonaním nákupu uviedol spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k hlavným znakom výrobku, a to k jeho dostupnosti, resp. dátumu dodania, čo zároveň zapríčinilo, že tak spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktorú by inak neurobil, čím došlo k porušeniu ust. § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ust.

§ 7 ods. 4 a ust. § 8 ods. 1 písm. b) 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.

Zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 21.10.2021 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“), pričom jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo pri ukončení predmetnej kontroly odovzdané konateľovi kontrolovaného subjektu – p. M. C.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči kontrolovanému subjektu v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov oznámením o začatí správneho konania č. P/0073/06/2021 zo dňa 11.02.2022 začaté správne konanie o uložení postihu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo kontrolovanému subjektu doručované prostredníctvom Ústredného portálu verejných služieb ľuďom - www.slovensko.sk a považuje sa za doručené dňa 27.02.2022.

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, bolo podkladom pre vydanie tohto rozhodnutia vyššie preukázané protiprávne konanie kontrolovaného subjektu a o ňom vypovedajúce listinné dôkazy tvoriace súčasť správneho spisu, ktoré jednoznačne preukazujú porušenie ustanovení 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 zo strany kontrolovaného subjektu.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním kontrolovaného subjektu správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon o ochrane spotrebiteľa a osobitné predpisy na úseku ochrany spotrebiteľa, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Kontrolovaný subjekt ako predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

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

Vzhľadom na okolnosti konkrétneho prípadu je potrebné zdôrazniť, že kontrolovaný subjekt ako predávajúci je podľa zákona o ochrane spotrebiteľa za dodržanie povinností resp. zákazov v zmysle cit. zákona zodpovedný objektívne, teda bez ohľadu na to, či porušenie zákona zapríčinil sám, alebo ho zapríčinil jeho zamestnanec. Predávajúci teda zodpovedá „za výsledok“ a je len na ňom, akým spôsobom zabezpečí, aby v jeho prevádzkach boli dodržiavané všetky dotknuté právne predpisy.

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

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený kontrolou po porovnaní so stavom vyžadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi bol vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Inšpektori inšpektorátu SOIBB vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona ochrane spotrebiteľa, pričom rozhodujúcim stavom 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, čím došlo k porušeniu zákonných ustanovení uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania za ich porušenia bola pritom spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení cit. zákona.

V zmysle ust. § 2 písm. p) zákona o ochrane spotrebiteľa, obchodnou praktikou je konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.

V zmysle ust. § 2 písm. w) zákona o ochrane spotrebiteľa, neprimeraným vplyvom je využívanie silnejšieho postavenia vo vzťahu k spotrebiteľovi, aby sa vyvinul nátlak aj bez použitia alebo hrozby použitia fyzickej sily spôsobom, ktorý významne obmedzuje schopnosť spotrebiteľa urobiť kvalifikované rozhodnutie.

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

V zmysle ust. § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

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

V zmysle ust. § 8 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, Obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníčkovi po predaji produktu a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho

zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte.

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

Vychádzajúc zo Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (ďalej len „Smernica o nekalých obchodných praktikách“) správny orgán poukazuje na čl. 2 písm. c) Smernice o nekalých obchodných praktikách v zmysle ktorého produkt je akýkoľvek tovar alebo služba vrátane nehnuteľností, práva a záväzku.

V zmysle čl. 2 písm. d) Smernice o nekalých obchodných praktikách, obchodné praktiky podnikateľov voči spotrebiteľom sú akékoľvek konanie, opomenutie, spôsob správania alebo vyjadrenie, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu obchodníka, priamo spojené s podporou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľom.

Podľa čl. 2 písm. e) Smernice o nekalých obchodných praktikách, podstatné narušenie ekonomického správania spotrebiteľa je využitie obchodnej praktiky na značné narušenie schopnosti spotrebiteľa urobiť kvalifikované rozhodnutie, čo spôsobí, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Podľa čl. 2 písm. k) Smernice o nekalých obchodných praktikách, rozhodnutie o obchodnej transakcii je akékoľvek rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok produkt kúpi, vykoná zaň platbu vcelku alebo v častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať alebo uplatní zmluvné právo vo vzťahu k produktu bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.

Rovnako správny orgán dáva do pozornosti čl. 3 bod 1. Smernice o nekalých obchodných praktikách v zmysle ktorého táto smernica sa uplatňuje na nekalé obchodné praktiky podnikateľov voči spotrebiteľom tak, ako sú ustanovené v článku 5, pred, počas a po uskutočnení obchodnej transakcie vo vzťahu k produktu.

Vymedzenie obchodných praktík treba chápať v spojení s čl. 3, ktorý sa týka rozsahu pôsobnosti Smernice o nekalých obchodných praktikách. Obchodné praktiky sa vyskytujú teda už aj počas štádia marketingu a predaja alebo dodávky a zahŕňajú aj služby.

Nedodržaním týchto povinností kontrolovaný subjekt reálne obmedzil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľ má jednak právo na ochranu pred nekalými obchodnými praktikami poškodzujúcimi jeho ekonomické záujmy, a na strane druhej má predávajúci voči uvedenému právu spotrebiteľa zodpovedajúcu povinnosť zdržať sa využívania nekalých obchodných praktík, nakoľko tieto sú kogentným ustanovením § 7 ods. 1 zákona ochrane spotrebiteľa zakázané a to pred, počas a aj po vykonaní obchodnej transakcie. Je irelevantné, či sa tohto konania dopustil úmyselne, alebo nedbanlivostne.

Správny orgán sa pri určovaní výšky postihu zaoberal aj pojmom priemerný spotrebiteľ. Priemerný spotrebiteľ je v komunitárnom (únijnom) práve definovaný normami sekundárneho práva ako spotrebiteľ, ktorý je v rozumnej miere dobre informovaný, vnímavý a obozretný, pri zohľadnení sociálnych, kultúrnych a jazykových faktorov (čl. 18 preambuly smernice 2005/29/ES). Takáto definícia smernice sleduje už ustálenú rozhodovaciu prax Európskeho súdneho dvora, vyjadrenú známou formulou „*Gut Springenheide*“ (rozsudok Súdného dvora zo dňa 16. júla 1998, sp. zn. C- 210/95, *Gut Springenheide and Tusky v. Oberkreisdirektor des Kreises Steinfur*) a v obdobnom zmysle vykladá pojem „*priemerný spotrebiteľ*“ aj judikatúra

slovenských súdov (pozri napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR, sp. zn. 8Sžo/38/2011 zo dňa 19. apríla 2012). Správny orgán má za to, že takéto klamlivé konanie je spôsobilé negatívne zasiahnuť do práv priemerného spotrebiteľa. V kontexte právnej kvalifikácie spoľahlivo zisteného skutkového stavu správny orgán uvádza, že ide o nekalú obchodnú praktiku, ku ktorej došlo ešte vo fáze pred vykonaním obchodnej transakcie, t. j. v procese rozhodovania sa spotrebiteľa, či daný tovar u predávajúceho kúpi.

Správny orgán pri určovaní výšky postihu zohľadnil aj charakter a možné následky zisteného nedostatku, keď využitím klamlivého konania došlo k výraznému zásahu do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľa. Správny orgán vo všeobecnosti považuje využívanie nekalých obchodných praktík za závažný zásah do práv spotrebiteľa, poukazuje všeobecne na výrazný negatívny vplyv na spotrebiteľa, na deformáciu trhu a využívanie nekalých obchodných praktík teda všeobecne považuje za závažné porušenie zákona. Správny orgán má za to, že využívanie nekalých obchodných praktík v praxi nie je možné bagatelizovať.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli za použitia kritérií v zmysle ust. § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa mimo vyššie uvedeného pri určovaní výšky postihu zohľadnené, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj preukázané porušenie zákazu použitia nekalých obchodných praktík vo vzťahu k spotrebiteľovi naplnením znakov skutkovej podstaty využitím klamlivého konania vo vzťahu k hlavným znakom produktu, a to k jeho dostupnosti resp. dátumu dodávky, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci vyššie uvedeným protiprávnym konaním nesplnil svoju povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 2 a § 8 ods. 1 písm. b) cit. zákona.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa 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 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 vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom neprimerane mierny, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaný subjekt do budúca vyvaroval porušení zákonných ustanovení.

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 predaja výrobkov, 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 ostatnými podkladmi majúci vplyv na skutkový stav, a pristúpil k uloženiu pokuty, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Z ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva správnomu orgánu v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností predávajúceho obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený

v čase kontroly. Pokuta, ktorú môže správny orgán v cit ust. zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností predávajúceho ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť sa pohybuje až do výšky 66.400,00 €.

Správny orgán na záver prihliadol na skutočnosť, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 cit. zákona, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného aj právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktorý vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol, pričom konanie resp. opomenutie konania, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zohľadnení jednotlivých kritérií v zmysle ust. § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa a všetkých vyššie uvedených skutočností, uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, pričom má za dôležité poukázať na skutočnosť, že jej výška sa približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení zodpovedá približne 1,5 % z najvyššej sadzby.

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 očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Číslo: P/0084/06/2021

V Banskej Bystrici dňa 17.03.2022

ROZHODNUTIE

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

rozhodol takto:

účastníkovi konania: MIZA shop s. r. o., IČO: 51 170 752, so sídlom Košická cesta 1935, 979 01 Rimavská sobota (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt), prevádzkujúceho elektronický obchod nachádzajúceho sa na webovej stránke www.potahy.sk (ďalej aj ako „elektronický obchod“),

na základe kontroly vykonanej v dňoch 08.09.2021 – 10.09.2021 v priestoroch inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti kontrolovaného subjektu,

pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle ust. § 18 ods. 4 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 o ochrane spotrebiteľa“) vybaviť spotrebiteľskú reklamáciu v zákonom stanovenej 30 - dňovej lehote, keď pri šetrení spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 85/2021, bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľ si listom zo dňa 14.12.2020 kontrolovanému subjektu doručeným dňa 16.12.2021, u kontrolovaného subjektu uplatnil reklamáciu na výrobok – *Autopoťah Honda CRV 5m* (ďalej aj ako „reklamácia“). Reklamácia bola spotrebiteľom uplatnená z dôvodu zlej kvality a nepresnosti reklamovaného výrobku, pričom ako formu vybavenia reklamácie spotrebiteľ zvolil vrátenie kúpnej ceny predmetného výrobku. Vykonanou kontrolou bolo zistené a preukázané, že kontrolovaný subjekt predmetnú spotrebiteľskú reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej 30 – dňovej lehote, pričom túto vybavil až dňa 06.08.2021, a to vrátením kúpnej ceny výrobku spotrebiteľovi;

pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle ust. § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku“) bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď:

- pri šetrení spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 130/2021, bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľ si u kontrolovaného subjektu zakúpil výrobok – *Autopoťah Hyundai i30 5m*, o čom bol kontrolovaným subjektom

spotrebiteľovi riadne vydaný doklad o kúpe – *faktúra č. 1120210275* zo dňa 08.02.2021. Dňa 12.02.2021 si spotrebiteľ vo vzťahu k predmetnému výrobku u kontrolovaného subjektu uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku a žiadal o vrátenie všetkých platieb, ktoré od neho kontrolovaný subjekt v súvislosti s daným výrobkom prijal, a to bezhotovostným prevodom na bankový účet spotrebiteľa. Kontrolovaný subjekt spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho v súvislosti s predmetným výrobkom prijal v zákonom stanovenej 14 – dňovej lehote nevrátil, pričom tieto mu v celosti vrátil až dňa 18.08.2021;

- pri šetrení spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 327/2021, bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľ si u kontrolovaného subjektu zakúpil výrobok – *Autopoťah Škoday Yeti 2015 5m*, o čom bol kontrolovaným subjektom spotrebiteľovi riadne vydaný doklad o kúpe – *faktúra č. 1120210997* zo dňa 29.04.2021. Dňa 03.05.2021 si spotrebiteľ vo vzťahu k predmetnému výrobku u kontrolovaného subjektu uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku a žiadal o vrátenie všetkých platieb, ktoré od neho kontrolovaný subjekt v súvislosti s daným výrobkom prijal, a to bezhotovostným prevodom na bankový účet spotrebiteľa. Kontrolovaný subjekt spotrebiteľovi všetky platby ktoré od neho v súvislosti s predmetným výrobkom prijal v zákonom stanovenej 14 – dňovej lehote nevrátil, pričom tieto mu v celosti vrátil až dňa 10.08.2021;
- pri šetrení spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 367/2021, bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľ si u kontrolovaného subjektu zakúpil výrobok – *Autopoťah Škoda Scala 5m*, o čom bol kontrolovaným subjektom spotrebiteľovi riadne vydaný doklad – *faktúra č. 1120211278* zo dňa 02.06.2021. Dňa 03.06.2021 si spotrebiteľ vo vzťahu k predmetnému výrobku u kontrolovaného subjektu uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku a žiadal o vrátenie všetkých platieb, ktoré od neho kontrolovaný subjekt v súvislosti s daným výrobkom prijal, a to bezhotovostným prevodom na bankový účet spotrebiteľa. Kontrolovaný subjekt spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho v súvislosti s predmetným výrobkom prijal v zákonom stanovenej 14 – dňovej lehote nevrátil, pričom tieto mu v celosti vrátil až dňa 10.08.2021,

u k l a d á

po zohľadnení povinnosti aplikácie absorpčnej zásady, účastníkovi konania, v zmysle ust. § 24 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, na základe správnej úvahy

p o k u t u

vo výške **2 000 €**

slovom **Dvetisíc Eur,**

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

č.: SK5781800000007000065068

VS – 0084062021

Odôvodnenie

V dňoch 08.09.2021 – 10.09.2021 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: MIZA shop s. r. o., IČO: 51 170 752, so sídlom Košická cesta 1935, 979 01 Rimavská Sobota prevádzkujúceho elektronický obchod nachádzajúcej sa na webovej stránke www.potahy.sk (ďalej len ako „kontrola“). Kontrola bola uskutočnená na základe spotrebiteľských podnetov inšpektorátom SOIBB evidovaných pod č. 85/2021 zo dňa 24.02.2021, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu v súvislosti s vybavovaním spotrebiteľských reklamácií výrobku, a pod. č. 130/2021 zo dňa 17.03.2021, č. 327/2021 zo dňa 06.07.2021 a č. 367/2021 zo dňa 26.07.2021, v ktorých spotrebiteľia zhodne poukazovali na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu vo vzťahu k jeho postupu v prípade uplatnenia zákonného práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy.

Kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt porušil jeho zákonnú povinnosť vybaviť spotrebiteľskú reklamáciu v zákonom stanovenej 30 – dňovej lehote, keď pri šetrení spotrebiteľského podnetu č. 396/2021 bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 07.12.2020 u kontrolovaného subjektu zakúpil výrobok - *Autopoťah Honda CRV 5m* á 239,- Eur s DPH (ďalej len ako „výrobok 1/“), kde spolu s poplatkom za doručenie vo výške 15,- Eur s DPH celkovo uhradil sumu 254,- Eur, o čom bol spotrebiteľovi vydaný doklad o kúpe - faktúra č. 20201313 zo dňa 07.12.2020. Následne, listom zo dňa 14.12.2020 kontrolovanému subjektu doručeným dňa 16.12.2020, si spotrebiteľ z dôvodu zlej kvality a nepresnosti vo vzťahu k výrobku 1/ u kontrolovaného subjektu uplatnil reklamáciu, pričom ako formu vybavenia reklamácie spotrebiteľ zvolil vrátenie kúpnej ceny výrobku. Predmetná reklamácia nebola zo strany kontrolovaného subjektu vybavená v zákonom stanovenej lehote, nakoľko bola vybavená až dňa 06.08.2021, a to vrátením kúpnej ceny výrobku 1/ vo výške 239,- Eur spotrebiteľovi, čím došlo k porušeniu ust. § 18 ods. 4 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.

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že kontrolovaný subjekt porušil jeho zákonnú povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, keď:

- pri šetrení podnetu č. 130/2021 bolo zistené, že spotrebiteľ si u kontrolovaného subjektu zakúpil výrobok - *Autopoťah Hyundai i30 5m* á 157,- Eur s DPH (ďalej len ako „výrobok 2/“), kde spolu s poplatkom za doručenie vo výške 15,- Eur s DPH celkovo uhradil sumu 172,- Eur, o čom bol kontrolovaným subjektom spotrebiteľovi riadne vydaný doklad o kúpe - faktúra č. 1120210275 zo dňa 08.02.2021. Následne, v zásielke zo dňa 12.02.2021 kontrolovanému subjektu doručenej dňa 15.02.2021 (taktiež aj e-mailom zo dňa 24.02.2021) si spotrebiteľ vo vzťahu k predmetnému výrobku u kontrolovaného subjektu uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, pričom žiadal o vrátenie všetkých platieb, ktoré od neho kontrolovaný subjekt v súvislosti s daným výrobkom prijal, a to bezhotovostným prevodom na bankový účet spotrebiteľa. Spotrebiteľ výrobok 2/ zároveň v rovnaký deň zaslal kontrolovanému subjektu späť. Kontrolovaný subjekt spotrebiteľovi ním uhradenú kúpnu cenu za výrobok 2/ vrátil až dňa 18.08.2021, a ním uhradenú sumu za dopravu vrátil až dňa 10.08.2021,
- pri šetrení podnetu č. 327/2021 bolo zistené, že spotrebiteľ si u kontrolovaného subjektu zakúpil výrobok - *Autopoťah Škoda Yeti 2015 5m* á 195,- Eur s DPH (ďalej len ako „výrobok 3/“), kde spolu s poplatkom za doručenie vo výške 9,- Eur s DPH celkovo

uhradil sumu 204,- Eur, o čom bol kontrolovaným subjektom spotrebiteľovi riadne vydaný doklad o kúpe - faktúra č. 1120210997 zo dňa 29.04.2021. Následne, listom zo dňa 03.05.2021 kontrolovanému subjektu doručeným dňa 05.05.2021 (taktiež aj e-mailom zo dňa 03.05.2021) si spotrebiteľ vo vzťahu k predmetnému výrobku u kontrolovaného subjektu uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, pričom žiadal o vrátenie všetkých platieb, ktoré od neho kontrolovaný subjekt v súvislosti s daným výrobkom prijal, a to bezhotovostným prevodom na bankový účet spotrebiteľa. Spotrebiteľ výrobok 3/ zároveň v rovnaký deň zaslal kontrolovanému subjektu späť. Kontrolovaný subjekt spotrebiteľovi ním uhradenú kúpnu cenu za výrobok 3/ vrátil až dňa 06.08.2021, a ním uhradenú sumu za dopravu vrátil až dňa 10.08.2021,

- pri šetrení podnetu č. 367/2021 bolo zistené, že spotrebiteľ si u kontrolovaného subjektu zakúpil výrobok - *Autopoťah Škoda Scala 5m* á 158,- Eur s DPH (ďalej len ako „výrobok 4/“), kde spolu s poplatkom za doručenie vo výške 15,- Eur s DPH celkovo uhradil sumu 173,- Eur, o čom bol kontrolovaným subjektom spotrebiteľovi riadne vydaný doklad o kúpe - faktúra č. 1120211278 zo dňa 02.06.2021. Následne, listom zo dňa 03.06.2021 kontrolovanému subjektu doručeným dňa 04.06.2021 si spotrebiteľ vo vzťahu k predmetnému výrobku u kontrolovaného subjektu uplatnil jeho zákonné právo na odstúpenie od zmluvy v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, pričom žiadal o vrátenie všetkých platieb, ktoré od neho kontrolovaný subjekt v súvislosti s daným výrobkom prijal, a to bezhotovostným prevodom na bankový účet spotrebiteľa. Spotrebiteľ výrobok 4/ zároveň v rovnaký deň zaslal kontrolovanému subjektu späť. Kontrolovaný subjekt spotrebiteľovi ním uhradenú kúpnu cenu za výrobok 4/ vrátil až dňa 06.08.2021, a ním uhradenú sumu za dopravu vrátil až dňa 10.08.2021,

čím došlo k porušeniu § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 10.09.2021 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Inšpekčný záznam bol kontrolovanému subjektu doručený prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 06.10.2021.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči kontrolovanému subjektu v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov dňa 21.02.2022 začaté správne konanie o uložení postihu podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, číslo konania: P/0084/06/2021 (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo kontrolovanému subjektu doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy ľuďom - www.slovensko.sk dňa 09.03.2022.

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, bolo podkladom pre vydanie tohto rozhodnutia vyššie preukázané protiprávne konanie kontrolovaného subjektu a o ňom vypovedajúce listinné dôkazy tvoriace súčasť správneho spisu, ktoré jednoznačne preukazujú porušenie ustanovení 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 zo strany kontrolovaného subjektu a zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním kontrolovaného subjektu správny orgán uvádza, že povinnosťou kontrolovaného subjektu ako predávajúceho a prevádzkovateľa elektronického obchodu je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku majú kogentný charakter, a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Kontrolovaný subjekt ako predávajúci a prevádzkovateľ elektronického obchodu teda zodpovedá za ich nedodržanie objektívne, a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúcim je teda 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, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, pokiaľ správny orgán zistí akékoľvek odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom potom zohľadňuje už len závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona ako aj rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy.

Odstránenie kontrolovanému subjektu vytýkaných nedostatkov a v rámci kontroly zisteného protiprávneho stavu, v tomto prípade dodatočným splnením jeho zákonných povinností v zmysle vyššie uvedeného, kontrolovaný subjekt nezbavuje jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie kontrolou zistených nedostatkov a s tým spätého protiprávneho stavu je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa jeho povinnosťou. Ako už bolo spomenuté vyššie kontrolovaný subjekt za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku č nesie objektívnu zodpovednosť, a ich dodatočné odstránenie nie je relevantným podkladom ani dôvodom pre zbavenie ho zodpovednosti za protiprávny skutkový stav, ktorý bol zistený v čase kontroly a v rámci správneho konania dôveryhodne preukázaný.

Na základe uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený kontrolou po porovnaní so stavom vyžadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi bol vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

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 zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, pričom rozhodujúcim stavom pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly. Zodpovednosť kontrolovaného subjektu bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa a § 15 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania ako aj a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli za použitia vyššie uvedených kritérií pri určovaní výšky postihu správnym orgánom zohľadnené, bolo porušenie práv spotrebiteľa, porušenie zákonnej povinnosti kontrolovaného subjektu ako predávajúceho a prevádzkovateľa elektronického obchodu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov a porušenie zákonnej povinnosti kontrolovaného subjektu ako predávajúceho vybaviť spotrebiteľskú reklamáciu v zákonom stanovenej 30 – dňovej lehote, a tiež skutočnosť, že porušením vyššie uvedených povinností kontrolovaného subjektu nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa a zákonom o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku.

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

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

Čo sa týka postupu pri vybavení reklamácie, tento je upravený v ustanoveniach § 18 a 18a zákona o ochrane spotrebiteľa. Cit. zákon na vybavenie reklamácie ustanovuje lehotu 30-tich dní a takisto 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 formálneho postupu pri vybavovaní reklamácií môže spotrebiteľovi 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.

V zmysle § 9 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Nedodržanie vyššie uvedenej zákonnej lehoty na vrátenie finančných prostriedkov spôsobuje stav, kedy spotrebiteľ síce svojím právom v zmysle cit. zákona disponuje, avšak v dôsledku konania, prípadne opomenutia konania, kontrolovaného subjektu sa toto stáva právom relatívnym, ktoré je spotrebiteľ nútený vymáhať, či už prostredníctvom správnych orgánov na úseku ochrany spotrebiteľa, orgánov alternatívneho riešenia sporu alebo, v hraničných situáciách, na všeobecnom súde predávajúceho. Uvedeným konaním teda spotrebiteľovi pri uplatňovaní svojich práv, ktoré sú mu garantované zákonom, a ktoré majú nastupovať automaticky, vznikajú zbytočné, či už ekonomické alebo administratívne výdavky.

Vykonanou kontrolou bolo zistené a spoľahlivo preukázané, že kontrolovaný subjekt si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú vyššie z citovaných zákonných ustanovení jednoznačne nespĺnil, čím došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom o ochrane spotrebiteľa, pričom správny orgán má zato, že k ich nespĺneniu 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.

Z výsledkov vykonanej kontroly je dostatočne preukázaný rozsah ujmy, ktorú kontrolovaný subjekt spotrebiteľom spôsobil. Takisto je preukázaný aj spôsob, čas trvania protiprávneho stavu, ako aj samotné následky protiprávneho konania kontrolovaného subjektu. Na uvedené skutočnosti musí správny orgán obligatórne prihliadať, a preto uvedené správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán vzhľadom na povinnosť uplatnenia absorpčnej zásady môže uložiť. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 15 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa a ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba do budúca vyvarovala ďalších porušení zákonných ustanovení.

Správny orgán ďalej prihliadal aj na nevyhnutnosť uplatňovať absorpčnú zásadu vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť.

V administratívnoprávnom trestaní je potrebné rešpektovať Odporúčanie výboru ministrov (Rady Európy (91)) z 13.02.1991, podľa ktorého pre ukládanie administratívnych sankcií platia analogicky zásady ukládania sankcií trestných s tým, že správny (administratívny) postih

protiprávneho správania možno uplatniť len v primeranej lehote. Keďže administratívne trestanie má aj podľa štrasburskej judikatúry trestnoprávny charakter, treba vychádzať z Ústavy Slovenskej republiky (čl. 50) a analogicky aj z Trestného zákona.

Na rozdiel od Trestného zákona právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh deliktov. Pri súbehu správnych deliktov pri nedostatku špeciálnej úpravy je potrebné použiť „*analogiae legis*” tzv. absorpčnú zásadu. Jej podstata tkvie v absorpcii sadzieb (teda prísnejší trest pohlcuje miernejší). Zbiehajúce delikty sú tak postihnuté len trestom určeným pre najťažší z nich, čo pri rovnakých sadzbách pokút znamená, že správny orgán posúdi závažnosť deliktu a úhrnný trest uloží podľa sadzby za najzávažnejší z týchto deliktov, závažnosť pritom treba posudzovať predovšetkým s ohľadom na charakter individuálneho objektu deliktu, čiže záujem, proti ktorému delikt smeruje a ku ktorému je ochrana právnym predpisom určená.

V tomto smere je potrebné vziať do úvahy aj judikatúru Najvyššieho súdu Slovenskej republiky (napríklad sp. zn. 3Sžn/68/2004, 3Sž/85/2007, 8Sžo/28/2007, 8Sžo/147/2008, 2Sžf/9/2010, 2Sžf/44/2011, 5Sž/21/2010), podľa ktorej sa uvedené princípy v správnom trestaní v plnom rozsahu aplikujú a že trestanie za správne delikty musí podliehať rovnakému režimu ako trestný postih za trestné činy. S ohľadom na spomenuté princípy správneho trestania, ktoré musia zodpovedať trestaniu v trestnom práve, správny orgán zistené porušenia zákona č. 102/2014 Z. z. a zákona č. 250/2007 Z. z. posúdil ako súbeh správnych deliktov, pritom podľa trestnoprávnej teórie o súbehu trestných činov ide vtedy, ak ten istý páchatel' spácha dva alebo viac trestných činov pred tým, ako bol za niektorý z nich odsúdený súdom prvého stupňa, a pokiaľ nezanikla trestnosť niektorého z nich, a kontrolovanému subjektu uložil, z hľadiska hmotnoprávnych účinkov súbehu, úhrnnú pokutu za správny delikt najprísnejšie postihnuteľný podľa absorpčnej zásady, ktorá sa v trestnom práve uplatňuje pri trestaní zbiehajúcich sa trestných činov.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname ako aj ostatnými podkladmi majúci vplyv na skutkový stav, a pristúpil k uloženiu pokuty, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Z ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva správne orgánu v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností predávajúceho obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly. Pokuta, ktorú môže správny orgán v cit. ust. zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností predávajúceho ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť sa pohybuje až do výšky 66.400,00 €.

Z ustanovenia § 15 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku v prípade zistenia porušenia povinností predávajúceho v zmysle ust. § 9 ods. 1 cit. zákona vyplýva správne orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty, pričom za porušenie povinností predávajúceho v zmysle ust. § 9 ods. 1 cit. zákona môže správny orgán v zmysle § 15 ods. 2 písm. a) cit. zákona uložiť kontrolovanému subjektu pokutu v rozsahu od 300,- Eur do výšky 16.500,- Eur.

Vzhľadom k tomu, že v danom prípade išlo o súbeh protiprávnych konaní trestaných podľa rôznych tak minimálnych, ako aj maximálnych sadzieb, správny orgán bol povinný postupovať pri rozhodovaní o výške pokuty podľa prísnejšej sadzby, t. j. podľa sadzby určenej v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. V zmysle uvedeného bola pokuta v súlade s uplatnením absorpčnej zásady uložená podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na správny delikt z nich najprísnejšie trestaný, čo je zrejme z výroku rozhodnutia. Na správny

delikt trestaný menej prísne sa hľadí ako na prit'azujúcu okolnosť. Na základe vyššie uvedeného má správny orgán za to, že pokuta bola uložená v zákonom stanovenej sadzbe.

Odklon od rozhodovacej praxe tunajšieho inšpektorátu v tomto prípade zodpovedá aj eurokomformnému výkladu práva s prihliadnutím na Nariadenie Európskeho parlamentu a rady č. 2017/2394 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa a o zrušení nariadenie (ES) č. 2006/2004, pričom prihliadol na recitál 15 a 18 nariadenia.

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. Uložená pokuta predstavuje približne 3% najvyššej sadzby, teda možno konštatovať, že je uložená blízko dolnej hranice sadzby. 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, očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.