

Číslo: P/0006/06/2023

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 (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: V&RB s. r. o., IČO: 36 042 421, so sídlom Podhradská 2, 986 01 Fil'akovo (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),**

**na základe kontroly** zo dňa 28.03.2023 s pokračovaním dňa 10.05.2023 vykonanej v mieste prevádzkarne kontrolovaného subjektu – **Penzión Bebek\*\*\*, Podhradská 600/18, 986 01 Fil'akovo** (ďalej aj ako „prevádzkareň“) za prítomnosti kontrolovaného subjektu,

**pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu podľa § 16 ods. 1 písm. d) a e) 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, v ktorom je uvedený názov a množstvo výrobku alebo druh služby (písm. d)) a cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil (písm. e)), keď za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaným pod č. 111/2023 zo dňa 04.03.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v nevydávaní dokladu o kúpe výrobku a nesprávnom účtovaní cien, bol v rámci kontroly dňa 28.03.2023 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 76,- Eur, pozostávajúci z kontrolného nákupu služby – poskytnutia ubytovania pre 2 osoby na 1 noc v cene 71,- Eur, a kontrolnej konzumácie - 1x cappucino á 2,50 Eur a 1x Radler Zlatý Bažant á 2,50 Eur/0,5l, v celkovej cene 5,- Eur, o čom bol kontrolovaným subjektom ako predávajúcim vydaný doklad o kúpe – faktúra č. 231000049 zo dňa 28.03.2023 (ďalej aj ako „faktúra“) a príjmový pokladničný doklad č. 231000049 zo dňa 28.03.2023 na hodnotu 76,- Eur (ďalej aj ako „PDD“), ktoré však neobsahovali predpísané náležitosti, keď neobsahovali:

- cenu služby, keď cena za poskytnuté ubytovanie pre 2 osoby na 1 noc účtované v cene 71,- €/2 osoby/1 noc nebola na doklade o kúpe (faktúra, PPD) uvedená vôbec;

- cenu jednotlivého výrobku, keď cena odpredaného 1x *capuccina* á 2,50 € a 1x *Radlera Zlatý Bažant* á 2,50 €/0,5l nebola na doklade o kúpe (faktúra, PPD) uvedená vôbec,
- názov výrobku, keď odpredané 1x *capuccino* á 2,50 € a 1x *Radler Zlatý Bažant* á 2,50 €/0,5l neboli na doklade o kúpe (faktúra, PPD) uvedené vôbec;

**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 bolo v rámci kontroly okrem iného zistené, že kontrolovaný subjekt ako predávajúci k nákupu služby - poskytnutia ubytovania v dvoch dvojlôžkových izbách v termíne od 17.02.2023 do 19.02.2023 spotrebiteľovi Dr. Z. B. a k nákupu služby – poskytnutie ubytovania v jednej dvojlôžkovej izbe v termíne od 18.02.2023 do 19.02.2023 spotrebiteľovi Dr. Z. nevydal doklad o poskytnutí služby;

**pre porušenie zákazu kontrolovaného subjektu podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, keď bolo v rámci kontroly okrem iného zistené, že kontrolovaný subjekt ako predávajúci ku dňu 23.03.2023 informoval na webovej stránke [www.penzionbebek.sk](http://www.penzionbebek.sk) o cene za ubytovanie v dvojlôžkovej izbe pre dve osoby na jednu noc vo výške 45,- Eur, pričom kontrolovaný subjekt za ubytovanie v dvojlôžkovej izbe pre dve osoby na jednu noc zakúpené do kontrolného nákupu skutočne účtoval sumu vo výške 71,- Eur, a teda využitím klamlivého konania uviedol spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k cene služby, čo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil,

### ***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 **1.000,- €**

slovom **Jedentisíc Eur,**

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

č.: **SK5781800000007000065068**

**VS – 00060623**

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 28.03.2023 s pokračovaním dňa 10.05.2023 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: **V&RB s. r. o., IČO: 36 042 421, so sídlom Podhradská 2, 986 01 Fil'akovo**. Kontrola bola uskutočnená v prevádzkarni kontrolovaného subjektu – **Penzión Bebek\*\*\*, Podhradská 600/18, 986 01 Fil'akovo**, za prítomnosti konateľa – p. R. B.. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 111/2023 zo dňa 04.03.2023, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v nevydávaní dokladu o kúpe výrobku a nesprávnom účtovaní cien (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“).

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu, ako aj overenia dodržiavania zásad statočnosti a poctivosti pri predaji bol inšpektormi inšpektorátu SOIBB dňa 28.03.2023 vykonaný kontrolný nákup. Kontrolný nákup pozostával z kontrolnej konzumácie a z kontrolného nákupu služby - poskytnutia ubytovania. Do kontrolnej konzumácie v celkovej hodnote 5,- € bolo zakúpené 1x capuccino á 2,50 € a 1x Radler Zlatý Bažant á 2,50 €/0,5l. Do kontrolného nákupu služby - poskytnutia ubytovania - bolo inšpektormi inšpektorátu SOIBB požadované

ubytovanie pre 2 osoby na 1 noc. Predávajúci inšpektorom inšpektorátu SOIBB poskytol izbu č. 7, ku ktorej im odovzdal kľúč a kartu na vstup do ubytovacieho zariadenia, ktoré podľa vyjadrenia konateľa spoločnosti bolo účtované v cene 71,- €/2 osoby/1 noc. Za kontrolnú konzumáciu a poskytnuté ubytovanie bolo inšpektormi inšpektorátu SOIBB riadne zaplatené požadovaných 76,- €. Ku kontrolnému nákupu bol vystavený a vydaný doklad o kúpe – faktúra a PPD, ktoré neobsahovali predpísané náležitosti, nakoľko neobsahovali:

- cenu služby, keď cena za poskytnuté ubytovanie pre 2 osoby na 1 noc účtovaná v cene 71,- €/2 osoby/1 noc nebola na doklade o kúpe (faktúra, PPD) uvedená vôbec;
- cenu jednotlivého výrobku, keď cena odpredaného 1x *capuccina* á 2,50 € a 1x *Radlera Zlatý Bažant* á 2,50 €/0,5l nebola na doklade o kúpe (faktúra, PPD) uvedená vôbec,
- názov výrobku, keď odpredané 1x *capuccino* á 2,50 € a 1x *Radler Zlatý Bažant* á 2,50 €/0,5l neboli na doklade o kúpe (faktúra, PPD) uvedené vôbec,

**čím došlo k porušeniu:** § 16 ods. 1 písm. d) a e) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vykonanou kontrolou bolo ďalej zistené, že kontrolovaný subjekt k nákupu služby - poskytnutia ubytovania v dvoch dvojlôžkových izbách v termíne od 17.02.2023 do 19.02.2023 spotrebiteľovi Dr. Z. B. a k nákupu služby – poskytnutie ubytovania v jednej dvojlôžkovej izbe v termíne od 18.02.2023 do 19.02.2023 spotrebiteľovi Dr. Z. nevydal doklad o poskytnutí služby,

**čím došlo k porušeniu:** § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vykonanou kontrolou bolo taktiež zistené, že kontrolovaný subjekt ku dňu 23.03.2023 informoval na webovej stránke [www.penzionbebek.sk](http://www.penzionbebek.sk) o cene za ubytovanie v dvojlôžkovej izbe pre dve osoby na jednu noc vo výške 45,- Eur, pričom kontrolovaný subjekt za ubytovanie v dvojlôžkovej izbe pre dve osoby na jednu noc poskytnuté do kontrolného nákupu skutočne účtoval sumu 71,- Eur. Kontrolovaný subjekt tak na webovej stránke [www.penzionbebek.sk](http://www.penzionbebek.sk) klamlivo informoval spotrebiteľa o cene ubytovania, čo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil,

**čím došlo k porušeniu:** § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 28.03.2023 v znení výsledkov kontroly, ktorá pokračovala dňa 10.05.2023. Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu zo dňa 28.03.2023 bolo prevzaté kontrolovaným subjektom pri prerušení kontroly dňa 28.03.2023. Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu o pokračovaní kontroly zo dňa 10.05.2023 bolo prevzaté kontrolovaným subjektom pri ukončení kontroly dňa 10.05.2023.

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/0006/06/2023 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 zaslané prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - [www.slovensko.sk](http://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 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, spôsob a následky porušenia vo výroku tohto rozhodnutia 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 zmysle ust. § 2 písm. p) zákona č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

V zmysle ust. § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

V zmysle ust. § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. 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. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody.

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 č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa zakázané a to pred, počas a aj po vykonaní obchodnej transakcie. Je irelevantné, či sa tohto konania dopustil úmyselne, alebo nedbanlivostne.

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 reklamácii, 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 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 Inšpekčných záznamoch, 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 1,51 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.



Číslo: P/0007/06/2023

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: Diskont LC s. r. o., IČO: 46 042 598, so sídlom Bancíkovej 1/A, 821 03 Bratislava – mestská časť Ružinov (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),**

**na základe kontroly** zo dňa 03.04.2023 vykonanej v mieste prevádzkarne kontrolovaného subjektu – **DISKONT, Rúbanisko II/29, Lučenec** (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 kontroly dodržiavania zásad statočnosti a poctivosti pri predaji bol dňa 03.04.2023 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 – 1ks *Náhradná náplň do kahancov* á 1,05 Eur, 1ks *MOMENTS INTENSO polomáčané kakaové oblátky 40g* á 0,45 Eur, za ktorý počas naučtovania výrobkov chceli inšpektori inšpektorátu SOIBB zaplatiť euromincami v nasledovnom zložení: 1x eurominca s nominálnou hodnotou jedno euro, 2x eurominca s nominálnou hodnotou dvadsať centov, 3x eurominca s nominálnou hodnotou dva centy a 4x 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 neprijímajú, a to aj napriek upozorneniu, že eurocentové mince sú stále zákonným platidlom, 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.: **SK578180000007000065068**

**VS – 00070623**

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 03.04.2023 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: **Diskont LC s. r. o., IČO: 46 042 598, so sídlom Bancíkovej 1/A, 821 03 Bratislava – mestská časť Ružinov.** Kontrola bola uskutočnená v prevádzkarni kontrolovaného subjektu – **DISKONT, Rúbanisko II/29, Lučenec,** za prítomnosti zamestnankýň kontrolovaného subjektu – p. B. (predavačka) a p. E. M. (vedúca prevádzkarne).

Dňa 03.04.2023 bol za účelom kontroly dodržiavania zásad statočnosti a poctivosti pri predaji 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 *Náhradná náplň do kahancov* á 1,05 Eur, 1ks *MOMENTS INTENSO polomáčané kakaové oblátky 40g* á 0,45 Eur, za ktorý počas naučtovania výrobkov chceli inšpektori inšpektorátu SOIBB zaplatiť euromincami v nasledovnom zložení: 1x eurominca s nominálnou hodnotou jedno euro, 2x eurominca s nominálnou hodnotou dvadsať centov, 3x eurominca s nominálnou hodnotou dva centy a 4x 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 neprijímajú, a to aj napriek upozorneniu, že eurocentové mince 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, 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 03.04.2023 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo pri ukončení kontroly prevzaté vedúcou prevádzky kontrolovaného subjektu – p. E. M..

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/0007/06/2023 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 zaslané prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 29.06.2023. Vzhľadom na skutočnosť, že kontrolovaný subjekt predmetný dokument neprevzal v zákonnej 15 - dňovej úložnej lehote, sa tento 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 doručený 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 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 eurocentové mince, 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 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 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 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 0,30 % 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/0014/06/2023

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: T&H fashion s.r.o., IČO: 54 738 792, so sídlom Karpatské námestie 7770/10A, 831 06 Bratislava – mestská časť Rača (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),**

**na základe kontroly** zo dňa 01.02.2023 uskutočnenej v mieste prevádzkarne kontrolovaného subjektu – **Čínsky obchod, Kyjevské námestie 3, 974 04 Banská Bystrica (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 kontroly dodržiavania zásad statočnosti a poctivosti pri predaji tovaru bol dňa 01.02.2023 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 2,60 Eur pozostávajúci z výrobkov - *Ipár Rukavice pracovné VESTO* á 1,20 Eur a *Ipár Záhradné rukavice IDEAL* á 1,40 Eur, o čom bol kontrolovaným subjektom vydaný doklad z elektronickej registračnej pokladnice eKasa č. 0000013 zo dňa 01.02.2023, v rámci ktorého boli do kontrolného nákupu zakúpené výrobky jednotlivito označené nesprávne ako „*Domáce potreby*“

### *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 – 00140623

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 01.02.2023 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: **T&H fashion s.r.o., IČO: 54 738 792, so sídlom Karpatské námestie 7770/10A, 831 06 Bratislava – mestská časť Rača.** Kontrola bola uskutočnená v prevádzkarni - **Čínsky obchod, Kyjevské námestie 3, 974 04 Banská Bystrica,** za prítomnosti konateľ'a kontrolovaného subjektu – p. T. H. V..

Dňa 01.02.2023 bol za účelom kontroly dodržiavania právnych predpisov na úseku sprístupňovania ochranných osobných prostriedkov na trhu a kontroly dodržiavania zásad statočnosti a poctivosti pri predaji tovaru 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 2,60 Eur pozostával z výrobku - *Ipár Rukavice pracovné VESTO* á 1,20 Eur a výrobku - *Ipár Záhradné rukavice IDEAL* á 1,40 Eur, o čom bol kontrolovaným subjektom vydaný doklad z elektronickej registračnej pokladnice eKasa č. 0000013 zo dňa 01.02.2023 (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 názov odpredaného výrobku, keď vyššie špecifikované výrobky zakúpené do kontrolného nákupu boli v rámci dokladu o úhrade jednotlivo označené nesprávne ako „*Domáce potreby*“, čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu ust. § 16 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 01.02.2023 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo prevzaté kontrolovaným subjektom 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/0014/06/2023 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 zaslané prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 06.07.2023. 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 22.07.2023.

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 porušenie 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 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. 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 názov výrobku, keď v rámci dokladu o kúpe boli do kontrolného nákupu zakúpené výrobky jednotlivito označené nesprávne ako „*Domáce potreby*“.

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 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 0,23 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Číslo: P/0019/06/2023

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 dňa 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: SILEZIA s.r.o., IČO: 53 153 189, so sídlom Mýto pod Ďumbierom 492, 976 44 Mýto pod Ďumbierom (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),**

**na základe kontroly** zo dňa 23.01.2023 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. 304/2022 zo dňa 28.06.2022, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu týkajúce sa jeho postupu pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie pobytu v Hoteli Mýto (ďalej aj ako „spotrebiteľský podnet“), bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľská reklamácia služieb spotrebiteľovi poskytnutých kontrolovaným subjektom v termíne od 22.04.2022 do 24.04.2022 v celkovej hodnote 157,80 Eur v Hoteli Mýto, spotrebiteľom uplatnená písomnou formou prostredníctvom poštového podniku, a to listom – *Reklamácia* zo dňa 02.05.2022 zaslaným na adresu prevádzky Hotela Mýto, bola kontrolovaným subjektom vybavená až dňa 10.01.2023, a to vrátením ceny poskytnutých služieb spotrebiteľovi, a teda táto nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia,

**pre viacnásobné marenie výkonu kontroly formou jej sťaženia, keď:**

- za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu, bol kontrolovaný subjekt „Žiadosťou o predloženie dokladov – reklamácia kvality služieb“ č. 01841/06/2022 zo dňa 02.08.2022, jemu zaslanou prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy –

[www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 02.08.2022 požiadaný o doručenie v žiadosti bližšie špecifikovaných dokladov potrebných k šetreniu spotrebiteľského podnetu: 1/ *evidencia reklamácií za mesiac máj 2022*; 2/ *potvrdenie o prijatí reklamácie spotrebiteľa (ak bola reklamácia spotrebiteľa prijatá)*; 3/ *doklad o vybavení reklamácie spotrebiteľa (ak bola reklamácia spotrebiteľa vybavená)*; 4/ *informácia, resp. dôvod, pre ktorý nebola reklamácia spotrebiteľa prijatá a vybavená (ak nebola reklamácia spotrebiteľa prijatá a vybavená)*; 5/ *všetky iné písomné doklady týkajúce sa podnetu spotrebiteľa (ďalej len ako „doklady 1/“)*, a to v lehote do piatich pracovných dní odo dňa doručenia tejto žiadosti. 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) (ďalej aj ako „zákon č. 305/2013 Z. z. o e-Governmente“) považuje za doručení dňom 18.08.2022. Kontrolovaný subjekt vyžiadané doklady v stanovenej lehote nedoručil;

- za účelom riadneho ukončenia kontroly týkajúcej sa spotrebiteľského podnetu, bol kontrolovaný subjekt „Žiadosťou o predloženie dokladov a informácií – reklamácia kvality služieb“ č. 03183/06/2022 zo dňa 12.12.2022, jemu zaslanou prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 12.12.2022 požiadaný o doručenie v žiadosti bližšie špecifikovaných dokladov potrebných k ukončeniu kontroly týkajúcej sa spotrebiteľského podnetu: 1/ *spôsob, akým reklamácia spotrebiteľa bola vybavená, resp. informáciu, prečo reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená*; 2/ *doklad, ktorý preukazuje vybavenie reklamácie spotrebiteľa*; 3/ *všetky iné písomné doklady, ktoré sa týkajú podnetu spotrebiteľa (ďalej len ako „doklady 2/“)*, a to v lehote do piatich pracovných dní odo dňa doručenia tejto žiadosti. 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 e-Governmente považuje za doručení dňom 28.12.2022. Kontrolovaný subjekt vyžiadané doklady v stanovenej lehote nedoručil, pričom ich nedoručenie ani náležite neospravedlnil,

**teda za porušenie povinností ustanovených** v § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a v § 7 ods. 2 v nadväznosti na § 4 ods. 3 písm. b) a § 5 ods. 7 písm. c) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, na základe správnej úvahy po zohľadnení povinnosti aplikácie absorpčnej zásady

### ***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 – 00190623**

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 23.01.2023 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: **ŠILEZIA s.r.o., IČO: 53 153 189, so sídlom Mýto pod Ďumbierom 492, 976 44 Mýto pod Ďumbierom.** Kontrola bola uskutočnená v mieste sídla inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti

kontrolovaného subjektu. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 304/2022 zo dňa 28.06.2022, v ktorom spotrebiteľ poukazuje na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu týkajúce sa jeho postupu pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie pobytu v Hoteli Mýto.

Za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu bola dňa 02.08.2022 prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) kontrolovanému subjektu zaslaná „*Žiadosť o predloženie dokladov – reklamácia kvality služieb*“ č. 01841/06/2022 zo dňa 02.08.2022 (ďalej len ako „žiadosť“). V predmetnej žiadosti bol kontrolovaný subjekt požiadaný o doručenie vyššie špecifikovaných dokladov 1/ potrebných k šetreniu spotrebiteľského podnetu, a to v lehote do piatich pracovných dní odo dňa jej doručenia. Kontrolovaný subjekt bol v žiadosti zároveň poučený o skutočnosti, že v prípade nedoručenia vyžiadaných dokladov v stanovenej lehote, sa bude táto skutočnosť považovať za marenie výkonu kontroly, za čo mu v zmysle ust. § 9 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany môže byť uložená poriadková pokuta až do výšky 1.659,69 €, a to aj opakovane. 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 e-Governmente považuje za doručenie dňom 18.08.2022. Kontrolovaný subjekt vyžiadané doklady v stanovenej lehote nedoručil,

**čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu:** ust. § 7 ods. 2 v nadväznosti na § 4 ods. 3 písm. b) a § 5 ods. 7 písm. c) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a zároveň k naplneniu skutkovej podstaty marenia výkonu kontroly formou jej sťaženia.

Kontrolovaný subjekt na žiadosť reagoval až dňa 29.08.2022, a to listom – „*Žiadosť o doloženie príloh a o predĺženie lehoty*“, v rámci ktorého kontrolovaný subjekt správny orgán požiadal o doplňujúce informácie a predĺženie lehoty na doručenie vyššie špecifikovaných dokladov.

Z uvedeného dôvodu bola dňa 31.08.2022 prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) kontrolovanému subjektu zaslaná „*Zaslanie dokladov a žiadosť o predloženie dokladov – reklamácia kvality služieb*“ č. 002134/06/2022 zo dňa 31.08.2022 (ďalej len ako „opakovaná žiadosť 1/“). V opakovanej žiadosti 1/ boli kontrolovanému subjektu poskytnuté ním vyžiadané doplňujúce informácie a doklady. V opakovanej žiadosti 1/ bol kontrolovaný subjekt zároveň opakovane požiadaný o doručenie vyššie špecifikovaných dokladov 1/ potrebných k šetreniu spotrebiteľského podnetu, a to v lehote do piatich pracovných dní odo dňa jej doručenia a opätovne poučený o skutočnosti, že v prípade nedoručenia vyžiadaných dokladov v stanovenej lehote, sa bude táto skutočnosť považovať za marenie výkonu kontroly, za čo mu v zmysle ust. § 9 ods. 2 zákona 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa môže byť uložená poriadková pokuta až do výšky 1.659,69 €, a to aj opakovane. Predmetná žiadosť bola kontrolovanému subjektu doručená dňa 05.09.2022.

Kontrolovaný subjekt na opakovanú žiadosť 1/ reagoval dňa 06.09.2022, a to listom – *Odpoveď* zo dňa 06.09.2022, v rámci ktorého kontrolovaný subjekt správnomu orgánu poskytol informácie potrebné pre výkon kontroly.

Z dostupných dokladov bolo zistené, že v období od 22.04.2022 do 24.04.2022 boli spotrebiteľovi kontrolovaným subjektom poskytnuté služby v celkovej hodnote 157,80 Eur, o čom bol kontrolovaným subjektom riadne vydaný doklad – *Faktúra č. VFM2204024*. Následne, z dôvodu nespokojnosti s poskytnutými službami, si spotrebiteľ na tieto uplatnil písomnú reklamáciu, a to listom – *Reklamácia* zo dňa 02.05.2022 zaslaným prostredníctvom poštového podniku na adresu *Hotel Mýto, Mýto pod Ďumbierom 320, 976 44 Mýto pod*

*Ďumbierom* (podacie číslo: RF671461656SK). Kontrolovaný subjekt vo svojom liste – *Odpoveď* zo dňa 06.09.2022, uviedol, že spotrebiteľ predmetnú reklamáciu uplatnil na nesprávnej adrese, keďže adresa spoločnosti je Mýto pod Ďumbierom 492, čo vyplýva aj z účtovného dokladu, ktorý bol spotrebiteľovi vystavený, no aj napriek tejto skutočnosti tento predmetnú reklamáciu spotrebiteľa dodatočne vybaví. Správny orgán vykonaným dokazovaným náhľadom do mapy a zisťovaným možného zaevidovania aj iných podnikateľských subjektov na adrese Mýto pod Ďumbierom 320 preveril skutočnosti týkajúce sa adresy podania reklamácie spotrebiteľa a zistil, že adresa hotela, v ktorom bol spotrebiteľ ubytovaný a na základe ktorého si následne uplatňoval reklamáciu služieb je Mýto pod Ďumbierom č. 320, a tiež že na tejto adrese nemá v dostupnom registri evidované sídlo alebo miesto podnikania iný podnikateľský subjekt. Správny orgán preto konštatuje, že predmetnú zásielku kontrolovaný subjekt mal, resp. mohol mať k dispozícii vzhľadom na vyššie uvedenú lustráciu. Správny orgán zároveň poukazuje na skutočnosť, že pri nejasnostiach je vo veci rozhodnuté v prospech spotrebiteľa. Z uvedeného dôvodu ustala skutočnosť, že spotrebiteľ si uplatnil písomnú reklamáciu, a to listom – *Reklamácia* zo dňa 02.05.2022 zaslaným prostredníctvom poštového podniku na adresu *Hotel Mýto, Mýto pod Ďumbierom 320, 976 44 Mýto pod Ďumbierom* (podacie číslo: RF671461656SK).

Za účelom riadneho ukončenia kontroly týkajúcej sa spotrebiteľského podnetu bola dňa 12.12.2022 prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) kontrolovanému subjektu zaslaná „*Žiadosť o predloženie dokladov a informácií – reklamácia kvality služieb*“ č. 03183/06/2022 zo dňa 12.12.2022 (ďalej len ako „*žiadosť 2/*“). V žiadosti 2/ bol kontrolovaný subjekt požiadaný o doručenie vyššie špecifikovaných dokladov 2/ potrebných k ukončeniu kontroly týkajúcej sa spotrebiteľského podnetu, a to v lehote do piatich pracovných dní odo dňa jej doručenia. Kontrolovaný subjekt bol v žiadosti 2/ zároveň poučený o skutočnosti, že v prípade nedoručenia vyžiadaných dokladov v stanovenej lehote, sa bude táto skutočnosť považovať za marenie výkonu kontroly, za čo mu v zmysle ust. § 9 ods. 2 zákona 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa môže byť uložená poriadková pokuta až do výšky 1.659,69 €, a to aj opakovane. 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 e-Governmente považuje za doručenie dňom 28.12.2022. Kontrolovaný subjekt vyžiadané doklady 2/ v stanovenej lehote nedoručil, pričom ich nedoručenie ani náležite neospravedlnil,

**čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k opakovanému porušeniu:** ust. § 7 ods. 2 v nadväznosti na § 4 ods. 3 písm. b) a § 5 ods. 7 písm. c) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a zároveň k naplneniu skutkovej podstaty marenia výkonu kontroly formou jej sťaženia.

Z uvedeného dôvodu bola dňa 10.01.2023 prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) kontrolovanému subjektu zaslaná „*Opakovaná žiadosť o predloženie dokladov a informácií – reklamácia kvality služieb*“ č. 033/06/2023 zo dňa 09.01.2023 (ďalej len ako „*opakovaná žiadosť 2/*“). V opakovanej žiadosti 2/ bol kontrolovaný subjekt opakovane požiadaný o doručenie vyššie špecifikovaných dokladov 2/ potrebných k ukončeniu kontroly týkajúcej sa spotrebiteľského podnetu, a to v lehote do piatich pracovných dní odo dňa jej doručenia. Kontrolovaný subjekt bol v opakovanej žiadosti 2/ zároveň opätovne poučený o skutočnosti, že v prípade nedoručenia vyžiadaných dokladov v stanovenej lehote, sa bude táto skutočnosť považovať za marenie výkonu kontroly, za čo mu v zmysle ust. § 9 ods. 2 zákona 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa môže byť uložená poriadková pokuta až do výšky 1.659,69 €, a to aj opakovane. Predmetná žiadosť bola kontrolovanému subjektu doručená dňa 19.01.2023.

Kontrolovaný subjekt ešte dňa 10.01.2023 správnemu orgánu listom - *reklamácia vyriesenie*, poskytol informáciu, že reklamácia spotrebiteľa bola vybavená, a to vrátením ceny poskytnutých služieb bezhotovostným prevodom na účet spotrebiteľa. Kontrolovaný subjekt zároveň e-mailom dňa 11.01.2023 správnemu orgánu doručil dokument preukazujúci toto tvrdenie – *Potvrdenie o platbe z Fio banka, a. s., o zaúčtovaní platby vo výške 157,80 Eur, dátum splatnosti 11.01.2023, dátum zadania 10.01.2023.*

Z vyššie uvedeného vyplýva, že kontrolovaný subjekt spotrebiteľskú reklamáciu, spotrebiteľom uplatnenú písomnou formou prostredníctvom poštového podniku, a to listom – *Reklamácia* zo dňa 02.05.2022 zaslaným na adresu prevádzky Hotela Mýto (ním dodatočne prijatú dňa 06.09.2022) vybavil až dňa 10.01.2023, a teda že túto nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30-tich 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.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo s prihliadnutím na povinnosť uplatnenia absorpčnej zásady voči kontrolovanému subjektu v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0019/06/2023 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](http://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 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 vyššie špecifikovaných povinností kontrolovaného subjektu v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, a o tom vypovedajúce listinné dôkazy tvoriace súčasť správneho spisu.

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 dní odo dňa jej uplatnenia.

V tejto súvislosti správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 cit. zákona, 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.

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 zložitá technická 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 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.

Nedodržanie 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 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.

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

Vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania kontrolovaného subjektu v súvislosti s porušením zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa 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.

Pri určení výšky pokuty správny orgán tiež v zmysle ust. § 9 ods. 5 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa správny orgán vzal do úvahy závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania spočívajúceho v marení výkonu jej sťažením, pričom vo vzťahu k závažnosti tohto protiprávneho konania kontrolovaného subjektu kládol dôraz najmä na skutočnosť, že ide o protiprávne konanie, ktoré správny orgán s ohľadom na spoločenskú nebezpečnosť a možné následky tohto konania považuje za závažné, spoločensky nebezpečné a nežiadúce. Vo vzťahu k času trvania správny orgán uvádza, že lehota na doručenie vyššie špecifikovaných dokladov 1/ potrebných k šetreniu a riadnemu ukončeniu kontroly týkajúcej sa spotrebiteľského podnetu v zmysle žiadosti kontrolovanému subjektu márne uplynula dňa 25.08.2022, pričom tieto kontrolovaný subjekt správny orgán doručil až dodatočne dňa 06.09.2022, a lehota na doručenie vyššie špecifikovaných dokladov 2/ potrebných k riadnemu ukončeniu kontroly týkajúcej sa spotrebiteľského podnetu v zmysle žiadosti 2/ kontrolovanému subjektu márne uplynula dňa 04.01.2023, pričom tieto kontrolovaný subjekt správny orgán doručil až dodatočne dňa 10.01.2023. Kontrolovaný subjekt tak svojim konaním správny orgán sťažil plnenie si jeho úloh, ktoré mu vyplývajú z dozorovanej legislatívy. K spôsobu protiprávneho konania správny orgán uvádza, že kontrolovaný subjekt priamo odignoroval korešpondenciu jemu zasielanú správnym orgánom, keď žiadosť a žiadosť 2/ si neprevzal v zákonnej 15-dňovej úložnej lehote a ich doručovanie prebiehalo len za pomoci uplatnenia zákonnej fikcie doručenia v zmysle zákona o e-Governmente, čím tak zároveň porušil svoju povinnosť so správnym orgánom komunikovať prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o e-Governmente.

Správny orgán v súvislosti s porušením ust. zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa tiež vzal v úvahu spoločenskú nebezpečnosť takéhoto konania a následky protiprávneho konania, spočívajúce v sťažení vykonania potrebných opatrení na úplné zistenie skutkového stavu bez akýchkoľvek pochybností, prešetrenie spotrebiteľského podnetu a prípadne aj sťaženie včasného uloženia účinných opatrení smerujúcich k zamedzeniu ďalšieho porušovania zákonov kontrolovaným subjektom a z toho vyplývajúce sťaženie ochrany vnútorného trhu.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 3 písm. b) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, „*Slovenská obchodná inšpekcia je pri kontrole oprávnená požadovať od kontrolovaných osôb potrebné informácie a doklady.*“

Podľa ustanovenia § 5 ods. 7 písm. c) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa „*Inšpektor je pri kontrole oprávnený požadovať od kontrolovaných osôb potrebné doklady, údaje a písomné alebo ústne vysvetlenia.*“

Podľa ustanovenia § 7 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa „*Kontrolovaná osoba je povinná umožniť inšpektorom a prizvaným osobám vykonať kontrolu, najmä umožniť vstup do objektov, prevádzkarní, na pozemky a do iných priestorov, ktoré súvisia s predajom výrobkov a poskytovaním služieb.*“

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a § 9 ods. 5 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany 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.

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 a v ustanovení § 9 ods. 5 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany 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 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. 56/2018 Z. z. o posudzovaní zhody a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa posúdil ako súbeh správnych deliktov, pritom podľa trestnoprávnej teórie o súbeh 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 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.

Podľa ustanovenia § 9 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa „*Inšpektorát môže uložiť kontrolovanej osobe, ktorá marí, ruší alebo inak sťažuje výkon kontroly, poriadkovú pokutu do 50 000 Sk (1.659,69 €), a to aj opakovane*“.

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 č. 250/2007 Z. z. 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 zrejmé z výroku rozhodnutia. Na správny delikt trestaný menej prísne sa hľadá ako na priťažujúcu okolnosť. Na základe vyššie uvedeného má správny orgán za to, že pokuta bola uložená v zákonom stanovenej sadzbe.

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 hľadá 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/0121/06/2022

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 (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: AUTO-MOTO RS, s.r.o., IČO: 36 051 195, so sídlom Cintorínska 3616, 979 01 Rimavská Sobota (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),**

**na základe kontroly** zo dňa 06.10.2022 vykonanej v mieste prevádzkarne kontrolovaného subjektu – **Autoumyváreň AUTO-MOTO RS, Dedinská 15047, 974 01 Banská Bystrica** (ďalej aj ako „prevádzkareň“) za prítomnosti kontrolovaného subjektu,

**pre porušenie zákazu kontrolovaného subjektu podľa § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**, v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách, keď za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu zo dňa 26.09.2022 inšpektorátom SOIBB evidovaným pod č. 464/2022, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v uplatňovaní nekalých obchodných praktík vo vzťahu k spotrebiteľovi, bol v rámci kontroly dňa 06.10.2022 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 služby prevádzkarne - funkcie č. 2 *Umývanie čistou vodou*, ktorá bola v čase kontroly v rámci prevádzkarne označená cenovou informáciou 0,50 Eur/1min, pričom kontrolou bolo zistené, že po úhrade a následnej aktivácií predmetnej služby bol jej časový horizont len 55 sekúnd, čím sa tak kontrolovaný subjekt vo vzťahu k spotrebiteľovi dopustil uplatnenia nekalej obchodnej praktiky využitím klamlivého konania, keď uviedol spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k hlavným znakom produktu, a to k jeho množstvu resp. možnosti využitia, čo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil,

## **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 – 01210622**

## **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 06.10.2022 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: **AUTO-MOTO RS, s.r.o., IČO: 36 051 195, so sídlom Cintorínska 3616, 979 01 Rimavská Sobota**. Kontrola bola uskutočnená v prevádzkarni kontrolovaného subjektu – **Autoumyváreň AUTO-MOTO RS, Dedinská 15047, 974 01 Banská Bystrica**, za prítomnosti zamestnanca kontrolovaného subjektu – p. J. P.. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu zo dňa 26.09.2022 inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 464/2022, v ktorom spotrebiteľ poukazuje na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v uplatňovaní nekalých obchodných praktík vo vzťahu k spotrebiteľovi (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“).

Kontrolovaný subjekt je prevádzkovateľom samoobslužnej autoumyvacej stanice nachádzajúcej sa na Dedinskej ulici č. 15047 v Banskej Bystrici časť Sásová. Dňa 06.10.2022 bol za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektormi inšpektorátu SOIBB v prevádzkarni vykonaný kontrolný nákup služby 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, a to využitím funkcie č. 2 *Umyvanie čistou vodou*. V čase kontroly bola predmetná služba v cenníku služieb dostupnom v rámci prevádzkarne označená cenovou informáciou 0,50 Eur/1min. Kontrolnou službou však bolo zistené, že po úhrade a následnej aktivácii predmetnej služby bol jej časový horizont len 55 sekúnd. Vykonanou kontrolou tak bolo zistené, že kontrolovaný subjekt sa vo vzťahu k spotrebiteľovi dopustil uplatnenia nekalej obchodnej praktiky využitím klamlivého konania, keď v dôsledku nepravdivej informácie uviedol spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k hlavným znakom produktu, a to k jeho množstvu resp. možnosti využitia,

**čím došlo k porušeniu:** ust. § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ust. 7 ods. 1 a § 8 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 06.10.2022 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo pri ukončení kontroly prevzaté kontrolovaným subjektom dňa 06.10.2022.

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/0121/06/2022 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](http://www.slovensko.sk) dňa 17.07.2023.

V súvislosti s Oznámením o začatí správneho konania správny orgán uvádza, že v rámci správneho konania bolo dodatočne zistené, že v rámci Oznámenia o začatí správneho konania

došlo k zjavnej chybe v písaní. Z uvedeného dôvodu správny orgán za primeraného uplatnenia ust. § 47 ods. 6 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní pristúpil k oprave týchto zjavných chýb v písaní, a pôvodný text Oznámenia o začatí správneho konania v znení cit.:

- *„Dňa 27.09.2022 bol za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektormi inšpektorátu SOIBB v prevádzkarni vykonaný kontrolný nákup služby 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, a to využitím funkcie č. 2 Umývanie čistou vodou (ďalej len ako „služba“).“*

zmenil nasledovne:

- *„Dňa 06.10.2022 bol za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu inšpektormi inšpektorátu SOIBB v prevádzkarni vykonaný kontrolný nákup služby 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, a to využitím funkcie č. 2 Umývanie čistou vodou (ďalej len ako „služba“).“*

Vzhľadom na skutočnosť, že dátum 06.10.2022 je vyplývajúci z logiky veci zároveň dátumom kontroly, ktorý bol v predmetnom Oznámení o začatí správneho konania správne uvedený hneď v prvej vete a že takto vykonaná oprava nemá žiadny vplyv vo vzťahu k právnej kvalifikácii vyššie špecifikovaného protiprávneho konania kontrolovaného subjektu, a teda táto aj po vykonanej oprave ostáva nezmenená, správny orgán vyššie špecifikovanú opravu zjavných chýb kontrolovanému subjektu osobitne neoznamoval.

Kontrolovaný subjekt využil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní a v stanovenej lehote dňa 19.07.2023 správnemu orgánu prostredníctvom poštového doručovateľa doručil svoje *Vyjadrenie* zo dňa 17.07.2023 (ďalej len ako „vyjadrenie“).

Na úvod vyjadrenia kontrolovaný subjekt uviedol, že nakoľko časom došlo k zmene cien za umývanie tak do času, kým dal spraviť nové nálepky s novými cenami, boli z jeho strany do toho času čiernou fixkou prepísané uvedené časy za umývanie, aby zákazníci vedeli, ale bohužiaľ vplyvom vody a vlhkosti sa to zmylo dolu pri umývaní áut. Keďže kontrolovaný subjekt si túto skutočnosť nevšimol, zákazník už podal podnet na inšpekciu. Kontrolovaný subjekt má zato, že to nebolo úmyselné z jeho strany, aby uviedol zákazníkov do omylu. Ďalej uvádza, že ceny na nálepkách vplyvom vlhkého prostredia a vody časom vždy stratia farbu či sa zmyjú a sú nečitateľné často a chvíľu trvá, kým si to kontrolovaný subjekt všimne a zjedná nápravu.

Na záver svojho vyjadrenia kontrolovaný subjekt správny orgán žiada o odpustenie pokuty, nakoľko zákazník nebol zásadne a veľmi poškodený, jedná sa o centy v tomto prípade a bola vykonaná náprava. Zároveň uvádza, že často dáva zákazníkovi umývanie zadarmo, ktorí sú nespokojní, aby sa vracali, svojich zákazníkov si váži, nikdy by si nedovolil ich úmyselne oklamať, alebo zaviesť, pretože to by sa mu vrátilo a už by k nemu nechodili umývať autá.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním 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 skutočnosti správny orgán na vyjadrenie kontrolovaného subjektu nemôže prihliadať a rovnako tak nemôže upustiť od uloženia pokuty za kontrolou zistený nedostatok. Správny orgán zároveň kontrolovanému subjektu do budúcnosti odporúča, vzhľadom na to, že tento si je na základe svojho vyjadrenia dobre vedomý skutočnosti, že spôsob uvedenia zmeny v časti ceny alebo času ním poskytovaných služieb v dôsledku zvýšenej vlhkosti stráca farbu, je nečitateľný, príp. časom je úplne vymytý, aby tento častejšie vykonával kontrolu, či sú ceny a časy predmetných služieb dobre viditeľné, resp. aby zabezpečil ich zobrazovanie iným vhodným spôsobom, ktorý nebude podliehať vlhkosti, a tým tak do predišiel prípadnému opakovaniu sa obdobných nedostatkov.

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, keď vykonanou kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt sa vo vzťahu k spotrebiteľovi dopustil uplatnenia nekalej obchodnej praktiky využitím klamlivého konania, keď v dôsledku nepravdivej informácie uviedol spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k hlavným znakom produktu, a to k jeho množstvu resp. možnosti využitia.

V zmysle ust. § 2 písm. p) zákona č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

V zmysle ust. § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

V zmysle ust. § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, za nekalú obchodnú praktikú sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

V zmysle ust. § 8 ods. 1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody.

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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa zakázané a to pred, počas a aj po vykonaní obchodnej transakcie. Je irelevantné, či sa tohto konania dopustil úmyselne, alebo nedbanlivostne.

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 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 0,23 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.

Číslo: P/0126/06/2022

V Banskej Bystrici dňa 18.08.2023

## 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 dňa 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: ANTÖK s.r.o, IČO: 51 059 681, so sídlom Železničná 75/1, 966 01 Hliník nad Hronom (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),**

**na základe kontroly** zo dňa 13.10.2022 vykonanej v mieste sídla inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti kontrolovaného subjektu,

**pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu** v zmysle ust. § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 z. z. o ochrane spotrebiteľa vybaviť spotrebiteľskú reklamáciu uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku jej zamietnutím len na základe odborného posúdenia a poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie, keď pri šetrení spotrebiteľského podnetu zo dňa 09.06.2022 inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 275/2022, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu týkajúce sa jeho postupu pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie (ďalej aj ako „spotrebiteľský podnet“), bolo vykonanou kontrolou zistené, že spotrebiteľská reklamácia výrobku zakúpeného dňa 04.05.2022 – *Elektrická kolobežka - S3 KUGOO/aovopro Smart E-Scooter* á 259,- Eur zo dňa 14.05.2022, uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku, kontrolovanému subjektu doručená dňa 17.05.2022 a zaevidovaná pod č. 96 dňa 18.05.2022 (ďalej aj ako „spotrebiteľská reklamácia výrobku“), bola kontrolovaným subjektom vybavená zamietnutím bez odborného posúdenia, nakoľko kontrolovaný subjekt v rámci kontroly žiadnym spôsobom nepredložil odborné posúdenie v zmysle ust. § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, na základe ktorého je možné zamietnuť reklamáciu výrobku uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy reklamovaného výrobku, a zároveň ani nepreukázal, že by spotrebiteľovi poskytol kópiu odborného posúdenia v zákonom stanovenej lehote;

**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 pri šetrení spotrebiteľského podnetu bolo kontrolou ďalej zistené, že kontrolovaný subjekt v súvislosti so spotrebiteľskou reklamáciou výrobku spotrebiteľovi nevydal potvrdenie o jej uplatnení, v rámci kontroly žiadnym spôsobom nepreukázal, že by spotrebiteľovi v súvislosti s predmetnou reklamáciou výrobku vydal potvrdenie o jej uplatnení;

**pre porušenie povinnosti kontrolovaného subjektu** v zmysle ust. § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 z. z. o ochrane spotrebiteľa o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď pri šetrení spotrebiteľského podnetu bolo kontrolou ďalej zistené, že kontrolovaný subjekt v súvislosti so spotrebiteľskou reklamáciou výrobku nevydal písomný doklad o jej vybavení, v rámci kontroly žiadnym spôsobom nepreukázal, že by spotrebiteľovi v súvislosti s predmetnou reklamáciou výrobku vydal doklad o jej vybavení v zákonom stanovenej lehote;

**pre viacnásobné marenie výkonu kontroly formou jej sťaženia**, keď za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu, bol kontrolovaný subjekt „Opakovanou žiadosťou (2)“ č. 01648/06/2022 zo dňa 11.07.2022, jemu zaslanou prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 11.07.2022 opakovane požiadaný o doručenie v žiadosti bližšie špecifikovaných dokladov potrebných k šetreniu spotrebiteľského podnetu: 1/ *doklad o prijatí a zaevidovaní reklamácie*; 2/ *vyjadrenie z akého dôvodu nebola reklamácia vybavená v zmysle platných právnych predpisov*, a to v lehote do troch dní odo dňa jej doručenia. 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 e-Governmente považuje za doručenie dňom 27.07.2022. Kontrolovaný subjekt vyžiadané doklady v stanovenej lehote opätovne nedoručil, pričom ich nedoručenie ani náležite neospravedlnil. Následne bol kontrolovaný subjekt „Opakovanou žiadosťou (3)“ č. 01898/06/2022 zo dňa 09.08.2022, jemu zaslanou prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 09.08.2022 opakovane požiadaný o doručenie vyššie špecifikovaných dokladov potrebných k šetreniu spotrebiteľského podnetu, a to v lehote do troch dní odo dňa jej doručenia. 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 e-Governmente považuje za doručenie dňom 25.08.2022. Kontrolovaný subjekt vyžiadané doklady v stanovenej lehote opätovne nedoručil, pričom ich nedoručenie ani náležite neospravedlnil. Za účelom riadneho prešetrenia a ukončenia kontroly týkajúcej sa spotrebiteľského podnetu bol kontrolovaný subjekt „Opakovanou žiadosťou (4)“ č. 02172/06/2022 zo dňa 05.09.2022, jemu zaslanou prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 05.09.2022 opakovane požiadaný o doručenie vyššie špecifikovaných dokladov potrebných k šetreniu spotrebiteľského podnetu, a to v lehote do troch dní odo dňa jej doručenia. 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 e-Governmente považuje za doručenie dňom 21.09.2022. Kontrolovaný subjekt vyžiadané doklady v stanovenej lehote opätovne nedoručil, pričom ich nedoručenie ani náležite neospravedlnil. Následne, za účelom riadneho prešetrenia a ukončenia kontroly týkajúcej sa spotrebiteľského podnetu bol kontrolovaný subjekt „Opakovanou žiadosťou (5)“ č. 02417/06/2022 zo dňa 26.09.2022, jemu zaslanou tak prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 26.09.2022, ako aj prostredníctvom poštového podniku s doručovaním do vlastných rúk dňa 28.09.2022 opakovane požiadaný o doručenie vyššie špecifikovaných dokladov potrebných k šetreniu spotrebiteľského podnetu, a to v lehote do troch dní odo dňa jej doručenia. Predmetná žiadosť kontrolovanému subjektu zasielaná prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy –

[www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) bola kontrolovanému subjektu doručená dňa 28.09.2022 a žiadosť kontrolovanému subjektu zasielaná prostredníctvom poštového podniku bola kontrolovanému subjektu doručená dňa 29.09.2022. Kontrolovaný subjekt vyžiadané doklady správneho orgánu doručil dňa 29.09.2022, t. j. až po zaslaní 5 žiadostí o doručenie dokladov,

**teda za porušenie povinností ustanovených** v § 18 ods. 6, 8 a 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a v § 7 ods. 2 v nadväznosti na § 4 ods. 3 písm. b) a § 5 ods. 7 písm. c) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, na základe správnej úvahy po zohľadnení povinnosti aplikácie absorpčnej zásady

### ***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.: **SK578180000007000065068**

**VS – 01260622**

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 13.10.2022 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: **ANTÖK s.r.o, IČO: 51 059 681, so sídlom Železničná 75/1, 966 01 Hliník nad Hronom.** Kontrola bola uskutočnená v mieste sídla inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti kontrolovaného subjektu. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 275/2022 zo dňa 09.06.2022, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu spočívajúce v jeho postupe pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie.

Za účelom šetrenia spotrebiteľského podnetu bola dňa 17.06.2022 prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) kontrolovanému subjektu zaslaná „Žiadosť o doručenie dokladov“ č. 01461/06/2022 zo dňa 17.06.2022 (ďalej len ako „žiadosť“). V predmetnej žiadosti bol kontrolovaný subjekt požiadaný o doručenie v žiadosti bližšie špecifikovaných dokladov potrebných k šetreniu spotrebiteľského podnetu: 1/ doklad o prijatí a zaevidovaní reklamácie; 2/ doklad o vybavení reklamácie, resp. v prípade jej nevybavenia, vyjadrenie z akého dôvodu nebola reklamácia vybavená v zmysle platných právnych predpisov, a to v lehote do piatich pracovných dní odo dňa jej doručenia. Kontrolovaný subjekt bol v žiadosti zároveň poučený o skutočnosti, že v prípade nedoručenia vyžiadovaných dokladov v stanovenej lehote, sa bude táto skutočnosť považovať za marenie výkonu kontroly, za čo mu v zmysle ust. § 9 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa môže byť uložená poriadková pokuta až do výšky 1.659,69 €, a to aj opakovane. 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. e-Governmente považuje za doručení dňom 03.07.2022. Kontrolovaný subjekt vyžiadané doklady v stanovenej lehote nedoručil, pričom ich nedoručenie ani náležite neospravedlnil. Uvedené konanie kontrolovaného subjektu nie je predmetom správneho konania č. P/0126/06/2022 v zmysle § 9 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa.

Z uvedeného dôvodu bola dňa 11.07.2022 prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) kontrolovanému subjektu zaslaná „Opakovaná žiadosť (2)“ č.

01648/06/2022 zo dňa 11.07.2022 (ďalej len ako „opakovaná žiadosť 1/“). V opakovanej žiadosti 1/ bol kontrolovaný subjekt opakovane požiadaný o doručenie v žiadosti bližšie špecifikovaných dokladov potrebných k šetreniu spotrebiteľského podnetu: 1/ doklad o prijatí a zaevidovaní reklamácie; 2/ vyjadrenie z akého dôvodu nebola reklamácia vybavená v zmysle platných právnych predpisov, a to v lehote do troch dní odo dňa jej doručenia. Kontrolovaný subjekt bol v opakovanej žiadosti 1/ zároveň opätovne poučený o skutočnosti, že v prípade nedoručenia vyžiadaných dokladov v stanovenej lehote, sa bude táto skutočnosť považovať za marenie výkonu kontroly, za čo mu v zmysle ust. § 9 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa môže byť uložená poriadková pokuta až do výšky 1.659,69 €, a to aj opakovane. 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 e-Governmente považuje za doručení dňom 27.07.2022. Kontrolovaný subjekt vyžiadané doklady v stanovenej lehote opätovne nedoručil, pričom ich nedoručenie ani náležite neospravedlnil.

Následne bola dňa 09.08.2022 prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) kontrolovanému subjektu zaslaná „Opakovaná žiadosť (3)“ č. 01898/06/2022 zo dňa 09.08.2022 (ďalej len ako „opakovaná žiadosť 2/“). V opakovanej žiadosti 2/ bol kontrolovaný subjekt opakovane požiadaný o doručenie v žiadosti bližšie špecifikovaných dokladov potrebných k šetreniu spotrebiteľského podnetu: 1/ doklad o prijatí a zaevidovaní reklamácie; 2/ vyjadrenie z akého dôvodu nebola reklamácia vybavená v zmysle platných právnych predpisov, a to v lehote do troch dní odo dňa jej doručenia. Kontrolovaný subjekt bol v opakovanej žiadosti 2/ zároveň opätovne poučený o skutočnosti, že v prípade nedoručenia vyžiadaných dokladov v stanovenej lehote, sa bude táto skutočnosť považovať za marenie výkonu kontroly, za čo mu v zmysle ust. § 9 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa môže byť uložená poriadková pokuta až do výšky 1.659,69 €, a to aj opakovane. 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 e-Governmente považuje za doručení dňom 25.08.2022. Kontrolovaný subjekt vyžiadané doklady v stanovenej lehote opätovne nedoručil, pričom ich nedoručenie ani náležite neospravedlnil,

Za účelom riadneho prešetrenia a ukončenia kontroly týkajúcej sa spotrebiteľského podnetu bola dňa 05.09.2022 prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) kontrolovanému subjektu zaslaná „Opakovaná žiadosť (4)“ č. 02172/06/2022 zo dňa 05.09.2022 (ďalej len ako „opakovaná žiadosť 3/“). V opakovanej žiadosti 3/ bol kontrolovaný subjekt opakovane požiadaný o doručenie v žiadosti bližšie špecifikovaných dokladov potrebných k šetreniu spotrebiteľského podnetu: 1/ doklad o prijatí a zaevidovaní reklamácie; 2/ vyjadrenie z akého dôvodu nebola reklamácia vybavená v zmysle platných právnych predpisov, a to v lehote do troch dní odo dňa jej doručenia. Kontrolovaný subjekt bol v opakovanej žiadosti 3/ zároveň opätovne poučený o skutočnosti, že v prípade nedoručenia vyžiadaných dokladov v stanovenej lehote, sa bude táto skutočnosť považovať za marenie výkonu kontroly, za čo mu v zmysle ust. § 9 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa môže byť uložená poriadková pokuta až do výšky 1.659,69 €, a to aj opakovane. 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 e-Governmente považuje za doručení dňom 21.09.2022. Kontrolovaný subjekt vyžiadané doklady v stanovenej lehote opätovne nedoručil, pričom ich nedoručenie ani náležite neospravedlnil.

Následne, za účelom riadneho prešetrenia a ukončenia kontroly týkajúcej sa spotrebiteľského podnetu, bola kontrolovanému subjektu zaslaná „Opakovaná žiadosť (5)“ č. 02417/06/2022 zo

dňa 26.09.2022 (ďalej len ako „opakovaná žiadosť 4/“). Opakovaná žiadosť 4/ bola kontrolovanému subjektu zaslaná tak prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 26.09.2022, ako aj prostredníctvom poštového podniku s doručovaním do vlastných rúk dňa 28.09.2022. V opakovanej žiadosti 4/ bol kontrolovaný subjekt opakovane požiadaný o doručenie v žiadosti bližšie špecifikovaných dokladov potrebných k šetreniu spotrebiteľského podnetu: 1/ doklad o prijatí a zaevidovaní reklamácie; 2/ vyjadrenie z akého dôvodu nebola reklamácia vybavená v zmysle platných právnych predpisov, a to v lehote do troch dní odo dňa jej doručenia. Kontrolovaný subjekt bol v opakovanej žiadosti 4/ zároveň opätovne poučený o skutočnosti, že v prípade nedoručenia vyžiadovaných dokumentov v stanovenej lehote, sa bude táto skutočnosť považovať za marenie výkonu kontroly, za čo mu v zmysle ust. § 9 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach. Opakovaná výzva 4/ kontrolovanému subjektu zasielaná prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) bola kontrolovanému subjektu doručená dňa 28.09.2022 a Opakovaná výzva 4/ kontrolovanému subjektu zasielaná prostredníctvom poštového podniku mu bola doručená dňa 29.09.2022. Predmetná žiadosť kontrolovanému subjektu zasielaná prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) bola kontrolovanému subjektu doručená dňa 28.09.2022 a žiadosť kontrolovanému subjektu zasielaná prostredníctvom poštového podniku bola kontrolovanému subjektu doručená dňa 29.09.2022.

Kontrolovaný subjekt vyžiadané doklady v zmysle žiadosti, opakovanej žiadosti 1/, 2/, 3/ a 4/ správneho orgánu doručil až dodatočne, teda po zaslaní 5 žiadostí o doručenie dokladov, a to dňa 29.09.2022,

**čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k viacnásobnému porušeniu:** § 7 ods. 2 v nadväznosti na § 4 ods. 3 písm. b) a § 5 ods. 7 písm. c) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa

Inšpektori inšpektorátu SOIBB následne dňa 13.10.2022 vykonali kontrolu v rámci kontroly dostupných dokladov, pričom bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 04.05.2022 prostredníctvom elektronického obchodu prevádzkujúceho kontrolovaným subjektom [www.tokoshop.sk](http://www.tokoshop.sk) zakúpil výrobok – *Elektrická kolobežka - S3 KUGOO/aovopro Smart E-Scooter* á 259,- Eur (ďalej len ako „výrobok“), o čom bol kontrolovaným subjektom riadne vystavený doklad – *Faktúra č. 3093* zo dňa 04.05.2022. Dňa 14.05.2022, t. j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy, si spotrebiteľ vo vzťahu k predmetnému výrobku uplatnil reklamáciu, a to prostredníctvom poštového podniku zaslaním reklamačného formuláru spolu s reklamovaným výrobkom kontrolovanému subjektu. Reklamačný formulár spolu s reklamovaným výrobkom bol kontrolovanému subjektu doručený dňa 17.05.2022. Kontrolovaný subjekt predmetnú reklamáciu prijal a zaevidoval dňa 18.05.2022 pod poradovým č. 96. Predmetná reklamácia bola kontrolovaným subjektom zamietnutá ako neopodstatnená a dňa 27.05.2022 bol reklamovaný výrobok zaslaný späť spotrebiteľovi.

V rámci kontroly tak bolo zistené a z dostupných dokumentov preukázané, že kontrolovaný subjekt pri vybavovaní predmetnej reklamácie nepostupoval v súlade so zákonom, keď tento v rámci kontroly žiadnym spôsobom:

- nepredložil odborné posúdenie v zmysle ust. § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, na základe ktorého je možné zamietnuť reklamáciu výrobku uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy reklamovaného výrobku a ani nepreukázal poskytnutie kópie odborného posúdenia spotrebiteľovi v zákonom stanovenej lehote (§ 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa),
- nepredložil vydanie potvrdenia o uplatnení predmetnej reklamácie spotrebiteľovi (§ 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa),



- nepredložil vydanie písomného dokladu o vybavení predmetnej reklamácie spotrebiteľovi v zákonom stanovenej lehote (§ 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa),

**čím zo strany kontrolovaného subjektu došlo k porušeniu:** ust. § 18 ods. 6, 8, a 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Všetky zistené nedostatky sú riadne zadokumentované v Inšpekčnom zázname zo dňa 13.10.2022 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Inšpekčný záznam bol kontrolovanému subjektu zaslaný prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk). Vzhľadom na skutočnosť, že kontrolovaný subjekt Inšpekčný záznam neprevzal v zákonnej 15 - dňovej úložnej lehote, sa tento v súlade s § 32 ods. 5 písm. b) zákona č. 305/2013 Z. z. o e-Governmente považuje za doručený dňom 30.10.2022.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo s prihliadnutím na povinnosť uplatnenia absorpčnej zásady voči kontrolovanému subjektu v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0126/06/2022 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 zaslané prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - [www.slovensko.sk](http://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 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 vyššie špecifikovaných povinností kontrolovaného subjektu v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, a o tom vypovedajúce listinné dôkazy tvoriace súčasť správneho spisu.

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 vo výroku tohto rozhodnutia presne špecifikovaných povinností kontrolovaného subjektu v postavení predávajúceho v zmysle ust. § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 v súvislosti s vybavovaním spotrebiteľských reklamácií výrobkov.

V tejto súvislosti správny orgán uvádza, že povinnosťou výrobcov, predávajúcich, dovozcov, dodávateľov alebo osôb podľa § 9a alebo § 26 cit. zákona, 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.

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“).

V zmysle ustanovenia § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je predávajúci 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.

V zmysle ustanovenia § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

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 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 reklamácií tým, že predávajúcemu ukladá povinnosť pre prípady reklamácií uplatnených počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku nechať reklamovaný výrobok odborne posúdiť, pričom takéto posúdenie môže vykonať len určená osoba podľa § 2 písm. n) cit. zákona. 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. V tejto súvislosti zároveň predávajúci korešponduje s povinnosťou poskytnúť kópiu odborného posúdenia spotrebiteľovi. Uvedený postup zabezpečuje nielen ochranu spotrebiteľa, ale chráni tiež predávajúceho, nakoľko takto vybavená reklamácia je presvedčivá a v spotrebiteľovi nezbudzuje 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.

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 svojvôľou 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.

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.

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

Vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania kontrolovaného subjektu v súvislosti s porušením zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa 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.

Následky tohto protiprávneho konania, ktoré boli 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.

Pri určení výšky pokuty správny orgán tiež v zmysle ust. § 9 ods. 5 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa správny orgán vzal do úvahy závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania spočívajúceho v marení výkonu jej sťažením, pričom vo vzťahu k závažnosti tohto protiprávneho konania kontrolovaného subjektu kládol dôraz najmä na skutočnosť, že ide o protiprávne konanie, ktoré správny orgán s ohľadom na spoločenskú nebezpečnosť a možné následky tohto konania považuje za závažné, spoločensky nebezpečné a nežiadúce. Vo vzťahu k času trvania správny orgán uvádza, že lehota na doručenie vyššie špecifikovaných dokladov potrebných k šetreniu a riadnemu ukončeniu kontroly týkajúcej sa spotrebiteľského podnetu v zmysle žiadosti márne uplynula dňa 11.07.2022, v zmysle opakovanej žiadosti 1/ márne uplynula dňa 01.08.2022, v zmysle opakovanej žiadosti 2/ márne uplynula dňa 30.08.2022 a v zmysle opakovanej žiadosti 3/ márne uplynula dňa 26.09.2022, pričom tieto kontrolovaný subjekt správneho orgánu doručil až dňa 29.09.2022 na základe opakovanej žiadosti 4/, t. j. až po zaslaní 5 žiadostí o doručenie dokladov. Kontrolovaný subjekt tak svojim konaním správneho orgánu sťažil plnenie si jeho úloh, ktoré mu vyplývajú z dozorovanej legislatívy. K spôsobu protiprávneho konania správny orgán uvádza, že kontrolovaný subjekt priamo odignoroval korešpondenciu jemu zasielanú správnym orgánom, keď žiadosť a opakované žiadosti 1/, 2/ a 3/ si neprevzal v zákonnej 15-dňovej úložnej lehote a ich doručovanie prebiehalo len za pomoci uplatnenia zákonnej fikcie doručenia v zmysle zákona o e-Governmente, čím tak zároveň porušil svoju povinnosť so správnym orgánom komunikovať prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o e-Governmente.

Správny orgán v súvislosti s porušením ust. zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa tiež vzal v úvahu spoločenskú nebezpečnosť takéhoto konania a následky protiprávneho konania, spočívajúce v sťažení vykonania potrebných opatrení na úplné zistenie skutkového stavu bez akýchkoľvek pochybností, prešetrenie spotrebiteľského podnetu a prípadne aj sťaženie včasného uloženia účinných opatrení smerujúcich k zamedzeniu ďalšieho porušovania zákonov kontrolovaným subjektom a z toho vyplývajúce sťaženie ochrany vnútorného trhu.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 3 písm. b) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, „*Slovenská obchodná inšpekcia je pri kontrole oprávnená požadovať od kontrolovaných osôb potrebné informácie a doklady.*“

Podľa ustanovenia § 5 ods. 7 písm. c) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa „*Inšpektor je pri kontrole oprávnený požadovať od kontrolovaných osôb potrebné doklady, údaje a písomné alebo ústne vysvetlenia.*“

Podľa ustanovenia § 7 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa „*Kontrolovaná osoba je povinná umožniť inšpektorom a prizvaným osobám vykonať kontrolu, najmä umožniť vstup do objektov, prevádzkarní, na pozemky a do iných priestorov, ktoré súvisia s predajom výrobkov a poskytovaním služieb.*“

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 a v ustanovení § 9 ods. 5 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany 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 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. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa 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 postihnutelný 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 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.

Podľa ustanovenia § 9 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa „*Inšpektorát môže uložiť kontrolovanej osobe, ktorá marí, ruší alebo inak sťažuje výkon kontroly, poriadkovú pokutu do 50 000 Sk (1.659,69 €), a to aj opakovane*“.

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 č. 250/2007 Z. z. 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 zrejmé z výroku rozhodnutia. Na správny delikt trestaný menej prísne sa hľadí ako na priťažujúcu okolnosť. Na základe vyššie uvedeného má správny orgán za to, že pokuta bola uložená v zákonom stanovenej sadzbe.

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/0127/06/2022

V Banskej Bystrici dňa 31.08.2023

## 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 dňa 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: ROY.SK s.r.o., IČO: 47 614 030, so sídlom Vlkanovská 127, 976 31 Vlkanová (ďalej aj ako „kontrolovaný subjekt“),**

**na základe kontroly** v dňoch 14.09.2022 – 03.10.2022 vykonanej v mieste sídla inšpektorátu SOIBB bez 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. 411/2022 zo dňa 30.08.2022, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu týkajúce sa jeho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií a uplatňovaní neprijateľných zmluvných podmienok vo vzťahu k spotrebiteľom, bolo vykonanou kontrolou zistené, že spotrebiteľská reklamácia výrobku zakúpeného spotrebiteľom dňa 26.10.2021 prostredníctvom elektronického obchodu kontrolovaného subjektu nachádzajúceho sa na internetovej stránke [www.efotopasce.sk](http://www.efotopasce.sk) – fotopasca Welltar 7350 MM 3G á 198,- Eur bola spotrebiteľom uplatnená dňa 01.04.2022, teda počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku, kontrolovaným subjektom bola v rovnaký deň prijatá a zaevidovaná pod č. 56/2022 (ďalej aj ako „reklamácia spotrebiteľa“). Reklamácia spotrebiteľa bola kontrolovaným subjektom vybavená v zákonom stanovenej lehote dňa 22.04.2022 zamietnutím, avšak bez odborného posúdenia. Kontrolovaný subjekt v rámci kontroly žiadnym spôsobom nepredložil relevantný doklad predstavujúci 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 (ďalej len ako „odborné



posúdenie“), a zároveň nepredložil žiadny relevantný doklad preukazujúci zaslanie kópie odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie spotrebiteľa spotrebiteľovi;

### ***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.: **SK578180000007000065068**

**VS – 01270622**

### **O d ô v o d n e n i e**

V dňoch 14.09.2022 – 03.10.2022 bola inšpektormi inšpektorátu SOIBB uskutočnená kontrola spoločnosti: **ROY.SK s.r.o., IČO: 47 614 030, so sídlom Vlkanovská 127, 976 31 Vlkanová.** Kontrola bola uskutočnená v mieste sídla inšpektorátu SOIBB bez prítomnosti kontrolovaného subjektu. Kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podnetu inšpektorátom SOIBB evidovaného pod č. 411/2022 zo dňa 30.08.2022, v ktorom spotrebiteľ poukazoval na protiprávne konanie kontrolovaného subjektu týkajúce sa jeho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií a uplatňovaní neprijateľných zmluvných podmienok vo vzťahu k spotrebiteľom (ďalej len ako „spotrebiteľský podnet“).

Inšpektorát SOIBB dňa 14.09.2022 na základe Výzvy na predloženie dokladov č. 02265/06/2022 zo dňa 14.09.2022 vyzval kontrolovaný subjekt na predloženie dokladov, resp. informácií:

- všetky doklady, resp. ich overené kópie týkajúce sa objednávania, predaja, zaslania výrobku spotrebiteľovi;
- všetky doklady, resp. ich overené kópie týkajúce sa prijatia, evidovania a vybavenia predmetnej reklamácie, vrátane reklamačného poriadku a výtlačku z evidencie reklamácií, kde je reklamácia spotrebiteľa evidovaná, ak je táto vedená elektronicky v PC. Ak je evidencia reklamácií vedená písomnou formou, tak kópiu prvej strany evidencie reklamácií a celej strany z evidencie reklamácií, na ktorej je predmetná reklamácia spotrebiteľa evidovaná;
- okrem dokladov týkajúcich sa reklamácie uplatnenej spotrebiteľom, aj iných päť posledných vybavených reklamácií uplatnených inými spotrebiteľmi v rozsahu dokladov uvedených ako pri reklamácií uplatnenej spotrebiteľom;
- výtlačok aktuálnych Obchodných podmienok zverejnených na internetovej stránke kontrolovaného subjektu, vrátane výtlačku prípadných príloh, na ktoré v Obchodných podmienkach odkazuje (napr. formuláre a pod.). V prípade, že v čase predaja výrobku spotrebiteľovi boli v platnosti iné Obchodné podmienky, inšpektorát SOIBB žiadal predložiť aj výtlačok tých Obchodných podmienok;
- vyjadrenie sa ku všetkým rozhodujúcim skutočnostiam majúcim vzťah k predmetnej veci, prípadne aj k vytýkaným kontrolovanému subjektu spotrebiteľom.

Kontrolovaný subjekt prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 22.09.2022 doručil nasledovné dokumenty:

- sprievodný list;
- výtlačok faktúry č. 12111347 vystavenej dňa 26.10.2021 spotrebiteľovi p. M. H.;
- výtlačok formulára Vratka 20220079 na meno spotrebiteľa p. M. H.;
- výtlačok potvrdenia Slovenskej sporiteľne o vrátení peňazí – poukázaní čiastky 198,- Eur na účet s menom spotrebiteľa s dátumom splatnosti dňa 11.08.2022;
- výtlačok potvrdenia dpd Sledovanie;
- výtlačok Reklamačný poriadok spoločnosti ROY.SK s.r.o. platný od 20.02.2022;
- výtlačok Obchodné podmienky internetového obchodu roy.sk platné od 01.03.2022;
- výtlačok formulára Reklamace 20220138 na meno zákazníka V. F.;
- výtlačok formulára Reklamace 20220139 na meno zákazníka J. O.;
- výtlačok formulára Reklamace 20220144 na meno zákazníka M. Š.;
- výtlačok formulára Reklamace 20220145 na meno zákazníka A. B..

Kontrolovaný subjekt po osobnej konzultácii na inšpektoráte SOIBB z dôvodu nejasností, ktoré súviseli s doručenými dokumentmi kontrolovaného subjektu, tento prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 29.09.2022 doručil nasledovné dokumenty:

- sprievodný list;
- kópia listu – poverenie na vykonávanie záručných opráv vystavené spoločnosťou Willfine Century Co., Ltd, Zone C 5th floor, 4th Bldg, Antongda Industrial Park, 1 Liuxian 3rd Rd, Baoan Dist., Shenzhen, China (518101) pre spoločnosť ROY.SK, s.r.o v anglickom jazyku s dátumom 30.09.2018;
- výtlačok – vybavenie reklamácie č. 56/2022 – vystavené kontrolovaným subjektom na meno spotrebiteľa;
- výtlačok formulára Reklamace 20220128 na meno zákazníka S. F.;
- výtlačok Reklamačný protokol – vybavenie (prípád 20220128)

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že dňa 26.10.2021 si spotrebiteľ prostredníctvom elektronického obchodu kontrolovaného subjektu, nachádzajúceho sa na internetovej stránke [www.efotopasce.sk](http://www.efotopasce.sk) zakúpil výrobok – *fotopasca Welltar 7350 MM 3G* á 198,- Eur (ďalej len ako „výrobok“), o čom bol kontrolovaným subjektom spotrebiteľovi vydaný doklad – *Faktúra č. 12111347* zo dňa 26.10.2021. Dňa 01.04.2022, t. j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku, si spotrebiteľ vo vzťahu k predmetnému výrobku u kontrolovaného subjektu uplatnil reklamáciu. Predmetná reklamácia bola kontrolovaným subjektom v rovnaký deň prijatá a zaevidovaná pod č. 56/2022. Predmetná reklamácia bola kontrolovaným subjektom vybavená dňa 22.04.2022, t. j. v zákonom stanovenej lehote, a to jej zamietnutím. Kontrolovaný subjekt v rámci kontroly žiadnym spôsobom nepredložil relevantný doklad predstavujúci 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 a zároveň nepredložil žiadny relevantný doklad preukazujúci zaslanie kópie odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie spotrebiteľa,

**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 03.10.2022 (ďalej len ako „Inšpekčný záznam“). Jedno vyhotovenie Inšpekčného záznamu bolo kontrolovanému subjektu doručené prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy – [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 05.10.2022.

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/0127/06/2022 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](http://www.slovensko.sk) dňa 07.07.2023.

V predmetnom Oznámení o začatí správneho konania správny orgán začal voči kontrolovanému subjektu správne konanie za to, že kontrolovaný subjekt v rámci kontroly žiadnym spôsobom nepredložil relevantný doklad predstavujúci 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 a zároveň nepredložil žiadny relevantný doklad preukazujúci zaslanie kópie odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie spotrebiteľa,

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

Vychádzajúc z kontrolných zistení, v predmetnom Oznámení o začatí správneho konania správny orgán začal voči kontrolovanému subjektu správne konanie aj za to, že kontrolovaný subjekt v rámci kontroly taktiež žiadnym spôsobom nepreukázal, že spotrebiteľovi vydal písomný doklad o vybavení predmetnej reklamácie v zákonom stanovenej lehote,

**čím zo strany kontrolovaného subjektu malo dôjsť k porušeniu:** § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Vychádzajúc z kontrolných zistení, v predmetnom Oznámení o začatí správneho konania správny orgán začal voči kontrolovanému subjektu správne konanie aj z dôvodu, že v rámci predmetnej kontroly boli inšpektormi inšpektorátu SOIBB okrem iného prekontrolované aj ďalšie spotrebiteľské reklamácie evidované kontrolovaným subjektom, a to

- spotrebiteľská reklamácia spotrebiteľa S. F. zo dňa 06.09.2022, kontrolovaným subjektom evidovanej pod č. 20220128 a vybavenej dňa 22.09.2022 formou výmeny reklamovaného výrobku,
- spotrebiteľská reklamácia spotrebiteľa V. F. zo dňa 12.09.2022, kontrolovaným subjektom evidovanej pod č. 20220138 a vybavenej dňa 12.09.2022 formou opravy reklamovaného výrobku;
- spotrebiteľská reklamácia spotrebiteľa J. O. zo dňa 12.09.2022, kontrolovaným subjektom evidovanej pod č. 20220139 a vybavenej dňa 12.09.2022 formou výmeny reklamovaného výrobku;
- spotrebiteľská reklamácia spotrebiteľa M. Š. zo dňa 16.09.2022, kontrolovaným subjektom evidovanej pod č. 20220144 a vybavenej dňa 20.09.2022 formou opravy reklamovaného výrobku;
- spotrebiteľská reklamácia spotrebiteľa A. B. zo dňa 16.09.2022, kontrolovaným subjektom evidovanej pod č. 20220145 a vybavenej dňa 21.09.2022 formou výmeny reklamovaného výrobku,

pričom kontrolovaný subjekt aj v súvislosti s týmito reklamáciami v rámci kontroly žiadnym spôsobom nepreukázal, že spotrebiteľom vydal písomný doklad o vybavení predmetných reklamácií v zákonom stanovenej lehote,

**čím zo strany kontrolovaného subjektu malo dôjsť k porušeniu:** § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolovaný subjekt po doručení Oznámenia o začatí správneho konania využil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní a v stanovenej lehote správne mu orgánu dňa 07.07.2023 doručil svoje vyjadrenie. Spolu so svojim vyjadrením správne mu orgánu doručil aj nasledovné dokumenty: 1/ Kópiu Inšpekčného záznamu; 2/ Reklamačný formulár „*Reklamace 20220138*“; 3/ Reklamačný protokol „*Reklamačný protokol – vybavenie (prípád 20220138)*“; 4/ Reklamačný formulár „*Reklamace 20220144*“; 5/ Reklamačný protokol „*Reklamačný protokol – vybavenie (prípád 20220144)*“; 6/ Reklamačný formulár „*Reklamace 20220139*“; 7/ Reklamačný protokol „*Reklamačný protokol – vybavenie (prípád 20220139)*“; 8/ Reklamačný formulár „*Reklamace 20220145*“; 9/ Reklamačný protokol „*Reklamačný protokol – vybavenie (prípád 20220145)*“.

Kontrolovaný subjekt vo svojom vyjadrení na úvod správne mu orgánu položil otázku, či nebola táto záležitosť vybavená dokumentom, ktorý tvorí prílohu jeho vyjadrenia (pričom ide prílohu ktorou je kópia Inšpekčného záznamu).

Kontrolovaný subjekt ďalej uvádza, že v prípade, ak by v niečom pochybil, tak sú to papierové veci, každého z uvedených kontrolovaných reklamácií v poriadku vybavil, dokonca spotrebiteľovi, ktorý sa sťažoval, kontrolovaný subjekt síce zamietol reklamáciu, ale vrátil peniaze.

Kontrolovaný subjekt ku každej z ostatných kontrolovaných reklamácií zaslal doklady, pričom správne mu orgánu položil otázku, čo viac by ešte potreboval. Kontrolovaný subjekt zastáva názor, že už takto mu to príde viac než dosť veľká administratíva, a už väčší prehľad a dokumentáciu si nevie predstaviť, je tam presný chronologický postup a aj vyriešenie, pričom dodáva, že všetko toto dostáva zákazník mailom a následne protokol s vybavením aj fyzicky. Kontrolovaný subjekt teda zastáva názor, že to, čo mu je vyčítané, že nemá, tak má, pričom poukazuje na prílohy jeho vyjadrenia, kde správny orgán nájde celý postup každej reklamácie a záverečný reklamačný protokol ku každej správne mu orgánom uvedenej reklamácií.

Kontrolovaný subjekt si je vedomý, že správny orgán zaujímajú len paragrafy, ale kontrolovaný subjekt považuje za dôležité a nepochybne to o niečom svedčí, že po reklamáciách dokonca ich systém dotazuje zákazníkov, ako boli spokojní a v tejto súvislosti kontrolovaný subjekt uvádza, že má 99% spokojnosť s vybavením reklamácie z celkového počtu takmer 600 reklamácií a zároveň má ako jeden z mála e-shopov hodnotenie na heureka dlhodobo medzi 97 až 100% (<https://obchody.heureka.sk/roy-sk/recenzie/overene>).

Na základe vyššie uvedeného za účelom vykonania dokazovania v správnom konaní bol kontrolovaný subjekt listom – *Výzva na preukázanie vydania dokladu o vybavení reklamácie, Upovedomenie o predĺžení lehoty na vydanie rozhodnutia* zo dňa 03.08.2023, ktorý mu bol doručený prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 03.08.2023, v súvislosti s doručenými dokumentmi:

- „*Reklamačný protokol – vybavenie (prípád 20220128)*“;
- „*Reklamačný protokol – vybavenie (prípád 20220139)*“
- „*Reklamačný protokol – vybavenie (prípád 20220144)*“;
- „*Reklamačný protokol – vybavenie (prípád 20220145)*“;

vyzvaný na preukázanie pre každý prípad zvlášť, akým spôsobom a kedy kontrolovaný subjekt predmetné dokumenty – „*Reklamačné protokoly – vybavenie*“, t.j. písomné doklady o vybavení reklamácie vydal spotrebiteľovi. V prípade, že ich zasielal poštou alebo e-mailom, žiadali sme o preukázanie ich odoslania a doručenia. Ak boli predmetné dokumenty spotrebiteľovi dostupné len v rámci elektronického obchodu v elektronickej forme, žiadali sme o preukázanie, akým spôsobom je spotrebiteľ informovaný, že predmetný dokument má k dispozícii v rámci elektronického obchodu a tiež informáciu, akým spôsobom sa kontrolovaný subjekt ako predávajúci dozvie, že si spotrebiteľ otvoril doklad o vybavení reklamácie, a teda si tým v súlade s ust. § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa splnil zákonnú povinnosť vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie v zákonom stanovenej lehote.

Kontrolovaný subjekt dňa 04.08.2023 správne orgánu doručil svoje vyjadrenie spolu s nasledovnými dokumentmi: 1/ *Vybavenie reklamácie č.: 45/2022* (reklamácia spotrebiteľa K. P. prijatá dňa 25.03.2022 s dátumom vybavenia dňa 20.04.2022); 2/ emailová komunikácia medzi kontrolovaným subjektom z emailovej adresy mil.terem@gmail.com a spoločnosťou zabezpečujúcou reklamačný systém retino z emailovej adresy [support@retino.com](mailto:support@retino.com) v dňoch 03.08. – 04.08.2023; 3/ *Reklamace 20220144* (spotrebiteľ M. Š.); 4/ List inšpektorátu SOIBB - *Výzva na preukázanie vydania dokladu o vybavení reklamácie, Upovedomenie o predĺžení lehoty na vydanie rozhodnutia* zo dňa 03.08.2023; 5/ *Reklamace 20220128* (spotrebiteľ S. F.); 6/ *Reklamačný protokol – vybavenie (prípád 20220139)* (spotrebiteľ J. O.); 7/ *Reklamace 20220145* (spotrebiteľ A. B.); 8/ *Reklamačný protokol – vybavenie (prípád 20220128)* (spotrebiteľ (S. F.)); 9/ *Reklamačný protokol – vybavenie (prípád 20220145)* (spotrebiteľ A. B.); 10/ *Reklamace 20220139* (spotrebiteľ J. O.); 11/ *Reklamačný protokol – vybavenie (prípád 20220144)* (spotrebiteľ (M. Š.)); 12/ *Vybavenie reklamácie č. 56/2022* (reklamácia spotrebiteľa M. H. prijatá dňa 01.04.2022 s dátumom vybavenia dňa 22.04.2022).

Kontrolovaný subjekt na úvod správne orgánu položil otázku, či náhodou toto konanie neskončilo pred rokom, ak nie, tak to znamená, že správny orgán rok rozhoduje o jednej veci? Tiež kladie otázku, či na to správny orgán nemá nejakým zákonom stanovený limit.

Vo svojom vyjadrení ďalej vyzýva správny orgán na kontrolu jeho reklamačného procesu, aby si správny orgán vytvoril u neho objednávku na roy.sk, dal do poznámky, že sa jedná o kontrolu a následne môže prejsť celým jednoduchým reklamačným procesom tu [www.roy.sk/reklamacie](http://www.roy.sk/reklamacie) a bude sám vidieť, či jeho systém funguje správne alebo nie, čo chodí alebo nechodí do emailu a podobne, veď čo ak porušuje zákon aj v tejto dobe a ani o tom kontrolovaný subjekt nevie? Ako dodáva kontrolovaný subjekt, správny orgán musí predsa chrániť spotrebiteľa.

Kontrolovaný subjekt ďalej uvádza, že reklamačné protokoly sa posielajú automaticky elektronicky z reklamačného systému retino a posielajú ich aj fyzicky s tovarom, ak sa tovar posielajú naspäť zákazníčkovi.

Kontrolovaný subjekt opäť kladie správne orgánu otázku, ako je možné dokázať po roku, že v balíku poslal papier/reklamačný protokol? Čo sa týka elektronického odoslania – preto správne orgánu posielajú nielen reklamačné protokoly, ale aj celú históriu danej reklamácie v druhom PDF (čiže ku každej reklamácií správne orgánu posielajú dva dokumenty), lebo každý riadok (pokiaľ to nie je interná poznámka), ktorý tam vidno, príde aj zákazníčkovi do emailu, rovnako aj reklamačný protokol hneď ako sa vytvorí, v tom PDF je to nazvané „document“, avšak prístup do mailovej schránky zákazníčkov nemá, takže iný dôkaz dať nevie, prípadne má správny orgán navrhnúť, aký dôkaz by si predstavoval a ak to bude možné, tak ho dodá. V prílohe posielajú aj čerstvú komunikáciu so spoločnosťou retino, ktorá kontrolovanému subjektu dodáva reklamačný systém, v tejto komunikácii je vysvetlené ako funguje odosielanie emailov.

Kontrolovaný subjekt uvádza, že nevie, či správny orgán chcel 56/2022 alebo inú ako 56/2022 ale z rovnakého obdobia, preto posielala aj aj.

Na záver kontrolovaný subjekt dodáva, že pokladá otázku, na ktorú neočakáva odpoveď, správny orgán si ju má zodpovedať sám pred sebou, je náplň jeho práce rok terorizovať firmu kvôli darmožráčovi, ktorý reklamoval jeho chybou poškodený tovar? Dokedy to budeme riešiť? Zabíja tu so správnym orgánom zbytočne čas, namiesto toho, aby sa mohol venovať normálne zákazníkovi, zároveň aj správny orgán zabíja čas. Tiež sa pýta, či správny orgán pripadá ako firma nebezpečná pre zákazníkov. Podľa samotného vyjadrenia kontrolovaného subjektu patrí medzi špičku na Slovensku medzi eshopmi, čo sa týka spokojnosti zákazníkov (verejné dáta z heureka) a má aktuálne 99-100% spokojnosť zákazníkov s vybavením reklamácie, správny orgán mu má ukázať firmu s lepšími číslami, miesto toho by sa mal správny orgán venovať naháňaniu ozajstných podvodníkov, na tých je ale prikrátky.

V súvislosti s vyjadreniami kontrolovaného subjektu týkajúcich sa vecnej stránky vedeného správneho konania správny orgán uvádza, že pokiaľ ide o Inšpekčný záznam z vykonanej kontroly, tak ide o dokument, ktorý predstavuje výsledok vykonanej kontroly, v ktorom je zachytený celý jej priebeh ako aj výsledky predmetnej kontroly, a ktorý následne predstavuje základ pre správne konanie pre prípad, že vykonanou kontrolou boli zistené nedostatky, a teda porušenia zákonov, ktorých dozorovanie spadá do pôsobnosti správneho orgánu. Inšpekčný záznam teda nemožno považovať za dokument, ktorým je, podľa vyjadrenia kontrolovaného subjektu, predmetná vec vybavená.

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 v §18 ods. 4 na vybavenie reklamácie predávajúcemu ustanovuje lehotu 30 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 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 na základe čoho došlo k zamietnutiu reklamácie. Uvedený postup zabezpečuje nielen ochranu spotrebiteľa, ale chráni tiež predávajúceho, nakoľko takto vybavená reklamácia je presvedčivá a v spotrebiteľovi nezbudzuje 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 správny orgán na nazretie na základe jeho žiadosti. Aj napriek skutočnosti, že uvedené povinnosti kontrolovaný subjekt považuje za nadmerné administratívne úkony, je tento vzhľadom na kogentný charakter ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa povinný ich plniť.

Skutočnosť, že kontrolovaný subjekt operuje vysokým percentom spokojnosti zo strany spotrebiteľov je v danom prípade irelevantná a kontrolovaný subjekt žiadnym spôsobom nezbavuje jeho zodpovednosti za v rámci kontroly zistených nedostatkov.

Správny orgán k vyjadreniu, resp. otázkam kontrolovaného subjektu ohľadom dĺžky trvania konania dáva kontrolovanému subjektu do pozornosti ust. § 24 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z.

o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého konanie o uložení pokuty možno začať do 12 mesiacov odo dňa, keď orgán dozoru zistil porušenie povinnosti podľa tohto zákona, najneskôr do troch rokov podľa odsekov 1 a 3, a do desiatich rokov podľa odseku 2 odo dňa, keď k porušeniu povinnosti došlo. Pokutu možno uložiť najneskôr do štyroch rokov odo dňa, keď k porušeniu povinnosti došlo.

Pokiaľ ide o dokumenty, ktoré kontrolovaný subjekt doručil správne orgánu spolu so svojim vyjadrením, a v súvislosti s ktorými uviedol, že v rámci týchto dokumentov je chronologicky zachytený postup vybavovania jednotlivých reklamácií až po ich vybavenie, pričom všetko toto dostáva zákazník e-mailom a následne protokol s vybavením aj fyzicky, v tejto súvislosti správny orgán uvádza, že rovnaké tvrdenie kontrolovaný subjekt uviedol už počas kontroly, vid' strana 9 Inšpekčného záznamu, pričom toto svoje tvrdenie žiadnym spôsobom počas kontroly nepreukázal, no dodatočne v rámci svojich vyjadrení bolo podľa správneho orgánu v rámci dokazovania dostatočne preukázané, že kontrolovaným subjektom predložené dokumenty o vybavení reklamácie spĺňajú náležitosti podľa ust. § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, preto správny orgán vyjadrenie účastníka konania v tejto časti a predložené doklady akceptoval a po vykonaní dokazovania upustil od vedenia správneho konania a následného uloženia pokuty v zmysle tohto zákonného ustanovenia. Správny orgán vzal do úvahy, že v rozsahu ust. § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa odpadol dôvod konania a teda uložil pokutu len za porušenie ustanovenia § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, čo je zrejmé z výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

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 porušenie 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. 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 jej 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-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“).

V zmysle § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v Inšpekčnom zázname, vyjadreniami 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 0,25 % najvyššej možnej sadzby, pričom od takto uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale najmä preventívny účinok.