**Podnikateľské prostredie**

V súlade s uznesením vlády Slovenskej republiky č. 51 zo 6. februára 2019 k návrhu opatrení na zlepšenie podnikateľského prostredia III. zverejňuje Slovenská obchodná inšpekcia na svojom webovom sídle nižšie uvedené informácie, súvisiace s opatreniami na zlepšenie podnikateľského prostredia III.

Zverejnenie týchto informácií však v žiadnom prípade nemení postavenie Slovenskej obchodnej inšpekcie ako orgánu štátnej kontroly predaja výrobkov a poskytovania služieb spotrebiteľom na vnútornom trhu, štátneho dozoru a kontroly nad podnikaním v energetike podľa osobitných predpisov a dohľadu nad trhom podľa osobitného predpisu – zákona č. 106/2018 Z. z. o prevádzke vozidiel v cestnej premávke a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Slovenská obchodná inšpekcia **neposkytuje poradenstvo podnikateľským subjektom, nevydáva povolenia na podnikanie a ani nesupluje dozornú pôsobnosť iných orgánov vo vzťahu ku kontrolovaným subjektom**.

1. **Kontrolný zoznam (checklist) povinností podnikateľa pri otváraní prevádzky, v priebehu podnikania a pri kontrole**

Základným predpisom upravujúcim podnikanie je zákon č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov. Tento zákon upravuje podmienky živnostenského podnikania a kontrolu nad ich dodržiavaním.

Pri otváraní prevádzkarne a v priebehu podnikania je podnikateľský subjekt povinný dodržiavať aj ďalšie právne predpisy. Tieto predpisy spadajú do pôsobnosti rôznych dozorných orgánov, v závislosti od toho, akú činnosť podnikateľ vykonáva.

Existuje však niekoľko oblastí, ktoré sú spoločné pre všetky podnikateľské subjekty.

Informácie o nich sú dostupné na nasledujúcich webových stránkach:

<https://www.mhsr.sk/podnikatelske-prostredie/zivotne-situacie-podnikatelov>

<https://www.mhsr.sk/podnikatelske-prostredie/zivotne-situacie-podnikatelov/oznamovacie-povinnosti-po-registacii-podnikania/zriadenie-prevadzkarne>

Ak v prevádzkarni podnikateľa začne kontrola, vykonávaná inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie, povinnosti podnikateľského subjektu upravuje zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov nasledovne:

**Povinnosti podnikateľa (kontrolovanej osoby)**

**Kontrolovaná osoba je povinná:**

1. 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,
2. v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu,
3. uhradiť náklady vzoriek a skúšok na overenie bezpečnosti, kvality a zhody výrobkov, ak ich deklarovaná bezpečnosť alebo kvalita nevyhovuje požiadavkám osobitných predpisov, alebo ak bolo zistené, že pre výrobok nie je zabezpečená zhoda podľa osobitného predpisu.

**Ďalšie povinnosti kontrolovanej osoby sú odvodené od oprávnení inšpektorov SOI.** Znamená to, že **ak inšpektor SOI uplatňuje zákonom stanovené oprávnenie požadovať od kontrolovaných osôb potrebné doklady, údaje a písomné alebo ústne vysvetlenia**, **kontrolovaná osoba** **je povinná mu tieto poskytnúť.** V opačnom prípade sa vystavuje riziku uloženia sankcie za marenie výkonu kontroly.

**Inšpektori SOI sú pri kontrole oprávnení:**

1. vstupovať do prevádzkarní, na pozemky a do iných priestorov kontrolovaných osôb, ktoré súvisia s výrobou, predajom výrobkov a poskytovaním služieb; nedotknuteľnosť obydlia nesmie byť týmto dotknutá,
2. overovať totožnosť kontrolovaných osôb, ich zamestnancov alebo osôb, ktoré v mene kontrolovaných osôb konajú,
3. požadovať od kontrolovaných osôb potrebné doklady, údaje a písomné alebo ústne vysvetlenia,
4. odoberať vzorky výrobkov na posúdenie ich kvality, bezpečnosti a zhody,
5. požadovať od kontrolovaných osôb, aby v určenej lehote odstránili zistené nedostatky, ich príčiny a škodlivé následky,
6. uložiť pokutu v blokovom konaní, ak tak ustanovuje osobitný zákon,
7. nahliadnuť do príslušnej dokumentácie výrobku označeného značkou zhody CE vykonávanej náhodne, a ak je dôvod na obavy, že výrobok neposkytuje,
8. požadovanú úroveň ochrany oprávneného záujmu; požadovať dokumentáciu v rozsahu podľa osobitného predpisu, a to v štátnom jazyku môže len vtedy, ak je to nevyhnutné a primerané riziku, ktoré výrobok môže predstavovať,
9. vyhotovovať obrazové, zvukové a obrazovo-zvukové záznamy na zdokumentovanie zistených nedostatkov,
10. vykonávať kontrolné nákupy, a to i nepriamo a pod utajenou identitou.

Okrem vyššie uvedených povinností upozorňujeme na možné osobitné povinnosti, upravené jednotlivými predpismi v dozornej pôsobnosti SOI. Odkaz na právne predpisy v dozornej pôsobnosti SOI je prístupný tu: <https://www.soi.sk/sk/SOI/Opravnenia-SOI.soi>

1. **Zoznam najčastejších porušení v oblasti ochrany spotrebiteľa**

Najčastejšími porušeniami v oblasti ochrany spotrebiteľa sú preukázané nedostatky v nasledovných oblastiach:

1. Reklamácie:

* reklamačný poriadok nie je dostupný spotrebiteľovi na viditeľnom mieste
* nevybavenie reklamácie v zákonom stanovenej lehote,
* v prípade reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku neuvedenie informácie, komu je spotrebiteľ oprávnený zaslať výrobok na odborné posúdenie,
* poskytnutie peňažnej poukážky namiesto vrátenia hotovosti,
* evidencia reklamácií nie je vedená v súlade so zákonom

1. Informačné povinnosti:

* neposkytnutie návodu na použitie v kodifikovanej podobe štátneho jazyka,
* neposkytnutie informácie o vlastnostiach výrobku a rizikách, súvisiacich s jeho použitím v kodifikovanej podobe štátneho jazyka,
* nezverejnenie informácií o osobe predávajúceho, predávanom výrobku, lehotách na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu a informácie o nemožnosti odstúpiť od zmluvy v prípade predaja prostredníctvom e-shopu,
* nezverejnenie reklamačného poriadku pri predaji prostredníctvom e-shopu,
* nezverejnenie všeobecných obchodných podmienok e-shopu,
* neinformovanie spotrebiteľa o jeho práve využiť inštitút alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov,
* neoznačenie predávaného výrobku cenou

1. Použitie nekalých obchodných praktík:

* klamlivé konanie (prípadne klamlivé opomenutie) vo vzťahu k vlastnostiam a cene ponúkaného výrobku

1. Upieranie práv spotrebiteľa:

* neinformovanie spotrebiteľa o práve odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu,
* nevrátenie peňazí po odstúpení od zmluvy, uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie.

1. **Zoznam príkladov dobrej praxe**

Absencia zákonných kritérií „dobrej praxe“ nemá vplyv na obchodnú politiku podnikateľských subjektov a ani na pravidlá, ktoré si tieto vo vzťahu k spotrebiteľom stanovia.

Podľa zákona o ochrane spotrebiteľa si môžu predovšetkým jednotliví podnikatelia alebo združenia podnikateľov v určitých obchodných odvetviach vytvoriť kódex správania ako dohodu, príp. súbor pravidiel, ktoré vymedzia ich správanie k spotrebiteľom tak, aby nedochádzalo k používaniu nekalých obchodných praktík, ktoré zákon nedefinuje.

„Dobrá prax“ má podľa názoru Slovenskej obchodnej inšpekcie slúžiť predovšetkým v prospech spotrebiteľa a jeho ekonomických záujmov.

Príklady „dobrej praxe“ z pohľadu SOI:

1. vybavenie reklamácie ihneď, resp. do troch dní od jej uplatnenia v tých prípadoch, ak to povaha reklamovanej vady umožňuje (nie je potrebné výrobok odborne posúdiť),
2. vrátenie kúpnej ceny reklamovaného výrobku v prípade výskytu neodstrániteľnej vady (resp. opakujúcich sa vád) pri uplatnení reklamácie,
3. bezodkladné vrátenie kúpnej ceny a platieb súvisiacich s obstaraním výrobku v prípade odstúpenia od zmluvy bez udania dôvodu (platí len v prípade e-shopov),
4. plnenie si informačných povinností vo vzťahu k spotrebiteľovi tak, aby tento nerealizoval tzv. „nepremyslenú kúpu“ – ide hlavne o prípady zakúpenia nevyhovujúcej elektroniky a domácich spotrebičov,
5. zhotovenie diela objednaného spotrebiteľom včas a riadne; v prípade nemožnosti dokončiť dielo v dohodnutom termíne informovať spotrebiteľa o tejto skutočnosti a navrhnúť mu riešenie,
6. vyhotovovanie a doručenie vyúčtovania nákladov za služby spojené s bývaním v zákonom stanovenej lehote.
7. **Transparentný program dohľadu**

Transparentný program dohľadu je prirodzenou súčasťou činnosti SOI. Podnikateľské subjekty aj spotrebitelia sú podrobne informovaní o všeobecnom programe dohľadu, <https://www.soi.sk/sk/SOI/program-dohladu/Vseobecny-program.soi>, reflektujúcom všetky právne predpisy v dozornej pôsobnosti SOI. Okrem toho, SOI každoročne zverejňuje aj informácie o sektorovom programe, ktorý odzrkadľuje priamo aplikovateľné právne predpisy Spoločenstva <https://www.soi.sk/files/documents/sektorovy%20program/program_dohladu_soi_nad_trhom_2019.pdf>.

1. **Rozhodovací proces, kritériá pre ukladanie sankcií aj s ohľadom na správanie sa podnikateľa**

Pri výkone kontroly ako aj pri posudzovaní preukázaných nedostatkov SOI striktne aplikuje platné právne predpisy. Správne konania (na prvom aj druhom stupni) podliehajú zásadám správneho konania, počnúc zásadou zákonnosti a končiac zásadou dvojinštančnosti.

SOI ako správny orgán, či už prvostupňový alebo odvolací, vychádza výlučne z vlastných zistení a tiež z preukázanej miery porušenia a jej vplyvu na ohrozenie života, zdravia a majetku spotrebiteľov.

SOI prispôsobila svoje administratívne konanie v plnej miere všetkým zásadám trestného konania a je si plne vedomá povinností, ktoré jej vyplývajú z čl. 6 Dohovoru a príslušnej judikatúry ESĽP . V rámci rozhodovacieho procesu rešpektuje tiež Odporúčania Výboru ministrov Rady Európy č. (91) takým spôsobom, aby zavedené štandardy rešpektovali požiadavku spravodlivosti, slušnosti a morálky.

SOI sa pri každom rozhodnutí o uložení sankcie (pokuta, ochranné opatrenie, predbežné opatrenie..) snaží o rovnováhu medzi dokazovaním administratívnoprávnej zodpovednosti a voľbou sankcie, teda o rovnováhu medzi nepriaznivým vplyvom, ktorý by mohlo mať rozhodnutie na účastníka konania a účelom samotného konania. Závažnosť porušenia právneho predpisu, jeho následky, okolnosti za ktorých bol správny delikt spáchaný musia byť riadne preukázané.

SOI dlhoročne neukladá pokuty v blokovom konaní, lebo má za to, že treba ctiť právo účastníka konania na obhajobu v rámci správneho konania. Ďalším dôvodom je práve odstránenie akéhokoľvek subjektívneho rozhodovania inšpektora o výške pokuty. Zo strany SOI ide o ukladanie sankcií výlučne v správnom konaní, pričom v podobných prípadoch, čo sa týka porušenia zákona a veľkosti subjektu, je rozhodovanie pomerné v rámci celého trhu. Rešpektujeme zásadu, čo je spravodlivé pre veľkých, nie je spravodlivé pre malých. SOI nepôsobí likvidačne na trhu a ňou uložené sankcie obsahujú ako zložku represívnu, tak aj preventívnu.

Jedným z kritérií pri rozhodovaní o výške sankcie je ochota kontrolovaného subjektu odstrániť zistené nedostatky čo najskôr. Osobitne prihliada správny orgán na záväzok podnikateľa uskutočniť nápravu v prospech dotknutých spotrebiteľov v prípade, ak už boli ohrozené ich zákonom chránené záujmy. Príkladom môže byť okamžité vybavenie reklamácie, dokončenie diela, oprava neprijateľných podmienok v spotrebiteľskej zmluve, vrátenie ceny nevyčerpaných služieb cestovného ruchu, atď.

1. **Zverejňovanie rozhodnutí SOI na webovom sídle**

Na základe zákona o ochrane spotrebiteľa SOI zverejňuje všetky právoplatné rozhodnutia vydané na základe tohto zákona vrátane právoplatných rozhodnutí súdov o preskúmaní rozhodnutí orgánu dozoru. SOI dbá na to, aby sa pri zverejňovaní zachovalo právo podnikateľov na ochranu ich obchodného tajomstva. Povinnosť zverejnenia je splnená uverejnením rozhodnutí bezodkladne po nadobudnutí ich právoplatnosti na šesť mesiacov na oficiálnej internetovej stránke orgánu dozoru a sprístupnením právoplatných rozhodnutí na útvaroch určených príslušným orgánom dozoru.

Všetky zverejnené rozhodnutia SOI sú zoradené podľa jednotlivých inšpektorátoch SOI (prvostupňové rozhodnutia) a samostatne za Ústredný inšpektorát SOI (druhostupňové rozhodnutia). Takisto sú časovo zoradené po jednotlivých týždňoch v rámci všetkých inšpektorátov. Akékoľvek iné členenie (napr. tematické) nie je možné s ohľadom na široký súbeh porušených ustanovení rôznych právnych noriem v jednom rozhodnutí, kombináciu rôznych chránených záujmov spotrebiteľa (bezpečnosť, zdravie, majetok a životné prostredie) a najmä s ohľadom na aplikáciu absorpčnej zásady (jedna kontrola + rôzne porušenia rôznych predpisov = jedno rozhodnutie).