

Číslo: P/0115/06/2017

V Banskej Bystrici dňa 22.08.2017

ROZHODNUTIE

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

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

účastníkovi konania: EMEA BEST LEADER s.r.o., Pribinova 4, 811 09 Bratislava,

IČO: 47 470 8369,

na základe kontroly v prevádzke: Catrash, Železničná 7, Lučenec,

vykonanej dňa: 27.02.2017,

pre porušenie povinnosti predávajúceho zabezpečiť, aby ním predávané výrobky boli zreteľne označené zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a osobitnými predpismi ustanovenými náležitosťami, keď kontrolou plnenia informačných povinností bolo zistené, že:

- informácie o spôsobe ošetrovania výrobku a o materiálovom, resp. vláknovom zložení textilných výrobkov v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 z 27. Septembra 2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES, neboli žiadnym spôsobom uvedené u výrobku *1ks Dámska košeľa Catrash á 15,00 €* zakúpeného do kontrolného nákupu, t.j. u 1 druhu výrobku v celkovej hodnote 15,00 €,
- informácie o materiálovom, resp. vláknovom zložení textilných výrobkov v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 z 27. Septembra 2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES, neboli žiadnym spôsobom uvedené u výrobkov *16ks Spoločenské šaty Catrash á 69,00 €* v celkovej hodnote 1104,00 €, *8ks Spoločenské sukne Olivia Glamour á 128,00 €* v celkovej hodnote 1024,00 €, *10ks Dámske body Olivia Glamour á 44,00 €*

v celkovej hodnote 440,00 €, *1ks Mikina Catrash á 18,00 €, 1ks Dámske sako Catrash á 46,00 €, 4ks Nohavice Catrash á 44,00 €* v celkovej hodnote 176,00 € a *2ks Dámske sako Catrash á 46,00 €* v celkovej hodnote 92,00 €, t.j. celkom u 7 druhov výrobkov v celkovej hodnote 2 900,00 €,

- informácie o materiálovom, resp. vláknovom zložení textilných výrobkov neboli uvedené v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 z 27. Septembra 2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES u výrobkov *2ks Bundy Catrash á 31,00 €* v celkovej hodnote 62,00 € t.j. celkom u 1 druhu výrobku v celkovej hodnote 62,00 €, keď u predmetného výrobku bola okrem zloženia 40% polyester, 30% viscose uvedená informácia o materiálovom zložení textilných výrobkov len v skrátenej verzii: „30% PU“, čím došlo k porušeniu § 12 ods.2,

a za porušenie povinností ustanovených v § 12 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, na základe správnej úvahy

u k l a d á

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

p o k u t u

vo výške **720 €**

slovom **Sedemstodvadsať Eur,**

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

č.: SK5781800000007000065068 VS – 01150617

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.02.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v prevádzke Catrash, Železničná 7, Lučenec.

Za účelom overenia dodržiavania zásad statočnosti pri predaji bol inšpektormi SOI vykonaný kontrolný nákup, ktorý bol účtovaný správne v celkovej hodnote 15,00 €. Kontrolný nákup pozostával z výrobku *1ks Dámska košeľa Catrash á 15,00 €*, ku ktorému predávajúci vydal doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice č. 0001 zo dňa 27.02.2017.

Kontrolou plnenia informačných povinností bolo zistené, že informácie o spôsobe ošetrovania výrobku a o materiálovom, resp. vláknovom zložení textilných výrobkov v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 z 27. Septembra 2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES, neboli žiadnym spôsobom uvedené u 1 druhu výrobku

zakúpeného do kontrolného nákupu. Jednalo sa o výrobok *1ks Dámska košeľa Catrash á 15,00 €*.

Kontrolou plnenia informačných povinností bolo zistené, že informácie o materiálovom, resp. vláknovom zložení textilných výrobkov v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 z 27. Septembra 2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES, neboli žiadnym spôsobom uvedené celkom u 7 druhov výrobkov v celkovej hodnote 2 900,00 €. Jednalo sa o výrobok *16ks Spoločenské šaty Catrash á 69,00 €* v celkovej hodnote 1104,00 €, *8ks Spoločenské sukne Olivia Glamour á 128,00 €* v celkovej hodnote 1024,00 €, *10ks Dámske body Olivia Glamour á 44,00 €* v celkovej hodnote 440,00 €, *1ks Mikina Catrash á 18,00 €*, *1ks Dámske sako Catrash á 46,00 €*, *4ks Nohavice Catrash á 44,00 €* v celkovej hodnote 176,00 € a *2ks Dámske sako Catrash á 46,00 €* v celkovej hodnote 92,00 €.

Kontrolou plnenia informačných povinností bolo zistené, že informácie o materiálovom, resp. vláknovom zložení textilných výrobkov neboli uvedené v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 z 27. Septembra 2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES celkom u 1 druhu výrobku v celkovej hodnote 62,00 €, keď u predmetného výrobku bola okrem zloženia 40% polyester, 30% viscosa uvedená informácia o materiálovom zložení textilných výrobkov len v skrátenom v znení: „30% PU“. Jednalo sa o výrobok *2ks Bundy Catrash á 31,00 €* v celkovej hodnote 62,00 €.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 12 ods. 2 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom webového portálu www.slovensko.sk do jeho elektronickej schránky zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0115/06/2017 zo dňa 06.07.2017. Nakoľko účastníkovi konania vypršala úložná lehota, predmetné oznámenie o začatí správneho konania sa považuje za doručené dňom 22.07.2017.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu vyjadrila predavačka, ktorá bola prítomná a uviedla, že o zisteniach uvedených v zázname bude informovať vedenie spoločnosti do 28.02.2017.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Toto svoje právo nevyužil.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností spočívajúce v porušení príslušných ustanovení zákona účastníkom konania tým, že predávajúci riadne neinformoval spotrebiteľa o predpísaných informačných povinnostiach, medzi ktoré patrí aj údaj o spôsobe ošetrovania výrobku a o materiálovom, resp. vláknovom zložení textilných výrobkov v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 z 27. Septembra 2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES.

Podľa ustanovenia § 12 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa musí predávajúci zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania výrobku, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou alebo informáciami podľa osobitných predpisov.¹⁶⁾ Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru alebo spotrebiteľa oznámiť alebo zdokumentovať údaje o výrobku, ak ho nemožno označiť.

Osobitným predpisom, ktorý ustanovuje povinnosť uvádzať materiálové zloženie textilných výrobkov, je Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 z 27. septembra 2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES.

Uvedenie informácií o materiálovom zložení výrobku a rovnako pripojenie návodu na údržbu výrobku je pre spotrebiteľa dôležité a má význam z hľadiska ochrany jeho ekonomických záujmov. Pri absencii riadnych informácií o materiálovom zložení výrobku, resp. pri absencii návodu na údržbu výrobku by mohlo dôjsť najmä k ohrozeniu majetku spotrebiteľa znehodnotením ním zakúpených výrobkov pri ich nesprávnom používaní alebo ošetrovaní. Nakoľko by sa v takomto prípade jednalo o zavinené znehodnotenie výrobkov, vyhlíadky na úspešnosť prípadného reklamačného konania by boli nulové.

Pokiaľ spotrebiteľovi nie sú zabezpečené tak dôležité údaje, akými sú práve údaje o spôsobe ošetrovania výrobku a o materiálovom, resp. vláknovom zložení textilných výrobkov v zmysle cit. Nariadenia, nie je naplnený cieľ zákona o ochrane spotrebiteľa a takisto nie je zabezpečené dosahovanie vysokej miery ochrany spotrebiteľa. Je potrebné zdôrazniť, 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.

Týmto konaním predávajúci porušil práva spotrebiteľa priznané mu zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj celkové množstvo a hodnota výrobkov, ktoré neboli označené predpísanými náležitosťami a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 12 ods. 2 cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania. Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, na ochranu svojho zdravia a bezpečnosti a na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie resp. opomenutie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení len mierne prekračuje 1% najvyššej sadzby.

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 a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, 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 predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 27.02.2017, vyjadrením predavačky zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 27.02.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

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

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, bola uložená blízko dolnej hranice zákonom stanovenej sadzby.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Číslo: P/0117/06/2017

V Banskej Bystrici dňa 22.08.2017

ROZHODNUTIE

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

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

účastníkovi konania: FUN club, s. r. o., Sládkovičova 69, 953 01 Zlaté Moravce,
IČO: 44 744 340,

na základe kontroly v prevádzke: HOTEL*** HRON, A. Kmeť 9, Nová Baňa,
vykonanej dňa: 19.04.2017 a dňa 26.04.2017,

pre porušenie povinnosti poskytovať služby v kvalite, v danom prípade ustanovenej osobitnými predpismi, keď pri kontrole dodržiavania Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa upravuje kategorizácia Ubytovacieho zariadenia (ďalej len „UZ“) a klasifikačné znaky na ich zaraďovanie do tried bolo zistené, že v UZ HOTEL*** HRON, Nová Baňa neboli dodržané všeobecné požiadavky v zmysle § 6 ods. 3 citovanej vyhlášky a klasifikačné znaky klasifikačné znaky na zaraďovanie UZ do tried v zmysle prílohy k citovanej vyhláške. Predávajúci, resp. poskytovateľ služby tým v UZ HOTEL*** HRON, Nová Baňa neposkytol služby v predpísanej kvalite, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. b)**,

pre porušenie povinnosti predávajúceho zabezpečiť, aby ním predávané výrobky boli zreteľne označené zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa predpísanými náležitosťami, v tomto prípade údajom o miere alebo množstve, keď:

- 3 druhy výrobkov ponúkaných v Raňajkovom menu neobsahovali údaj o množstve, v akom sú odpredávané. Jednalo sa o výrobky *Miešané vajcia*, *Volské oko* a *Párky*,
- 18 druhov výrobkov ponúkaných vo Vinnej karte neobsahovalo údaj o miere, v akej sú odpredávané. Jednalo sa o výrobky *Clos Sainte Apolline-Pinot blanc Sélection 2014*, *Domaine Loew-Riesling Muschelkalk 2013*, *Domaine Loew-Gewirztraminer Cormier 2011*, *Domaine Christophe et fils-Chablis 2014*, *Domaine des Cporbillières-Touraine 2014*, *Domaine des Valanges-Saint VêranôLes Cras“ 2012*, *Tenuta Mosole-Pinot Grigio 2014*, *Monte del Fra-Cistoza Superiore 2013*, *Domaine des Corbillières-Touraine rosé 2014*, *Monte del Fra-Bardolino Chiaretto 2014*, *Canteperdrix-Ventoux 2013*, *Terres*

d'Avignon-Côtes du Rhône 2012, Domaine Giuliano Chateauneuf du Pape 2012, Chateau Fogaban-Côtes de Castillon 2011, Chateau Haut-Grignon-Médoe 2010, Monte del Fra-Valpolicella Clasico Superiore 2012, Domaine Loew-Auxerrois Botrytis 2012 a Champagne Duménil Premier Cru,

teda celkom 21 druhov výrobkov ponúkaných v Raňajkovom menu a Vínnej karte neobsahovali údaj o množstve alebo miere, v akom sú odpredávané, čím došlo k porušeniu § 12 ods. 2,

pre porušenie povinnosti predávajúceho umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, keď v čase kontroly sa v kontrolovanom UZ reklamačný poriadok na takomto mieste nenachádzal, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 1,

pre porušenie povinnosti predávajúceho spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, keď predávajúci pred uzavretím zmluvy žiadnym spôsobom spotrebiteľovi neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, čím došlo k porušeniu § 10a ods. 1 písm. k),

a za porušenie povinností ustanovených v § 4 ods. 1 písm. b), § 12 ods. 2, § 18 ods. 1 a § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, na základe správnej úvahy

u k l a d á

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

p o k u t u

vo výške **490 €**

slovom **Štyristodevät'desiat Eur,**

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

č.: SK5781800000007000065068 VS – 01170617

O d ô v o d n e n i e

Dňa 19.04.2017 a dňa 26.04.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v UZ HOTEL*** HRON, A. Kmeť a 9, Nová Baňa.

Pri kontrole dodržiavania Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z. ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried boli v HOTEL*** HRON, zistené nasledovné nedostatky:

Všeobecné požiadavky v zmysle § 6 ods. 3 citovanej vyhlášky neboli dodržané, keď Technická miestnosť pre chyžné pri recepcii, Ubytovacia časť, Salón a Reštaurácia neboli v čase kontroly označené viditeľným nápisom.

Klasifikačné znaky na ich zaradovanie do tried v zmysle prílohy k citovanej vyhláške neboli dodržané keď:

- v izbe č. 1 boli v čase kontroly umiestnené tri stále lôžka, pričom cit. vyhláška v prílohe č. I. KLASIFIKAČNÉ ZNAKY HOTELOV stanovuje max. počet stálych lôžok na 1 až 2 a navyše v izbe chýbala čalúnená stolička alebo čalúnené kreslo,
- v izbe č. 4 boli v čase kontroly umiestnené tri stále lôžka, pričom cit. vyhláška v prílohe č. I. KLASIFIKAČNÉ ZNAKY HOTELOV stanovuje max. počet stálych lôžok na 1 až 2 a navyše v izbe chýbala čalúnená stolička alebo čalúnené kreslo a v jej predsieni chýbal prostriedok na čistenie obuvi,
- v izbe č. 3 boli v čase kontroly umiestnené tri stále lôžka, pričom cit. vyhláška v prílohe č. I. KLASIFIKAČNÉ ZNAKY HOTELOV stanovuje max. počet stálych lôžok na 1 až 2 a navyše v izbe chýbala čalúnená stolička alebo čalúnené kreslo a v jej predsieni chýbal prostriedok na čistenie obuvi,
- v izbe č. 2 boli v čase kontroly umiestnené tri stále lôžka, pričom cit. vyhláška v prílohe č. I. KLASIFIKAČNÉ ZNAKY HOTELOV stanovuje max. počet stálych lôžok na 1 až 2 a navyše v izbe chýbala čalúnená stolička alebo čalúnené kreslo,
- v izbe č. 5 boli v čase kontroly umiestnené tri stále lôžka, pričom cit. vyhláška v prílohe č. I. KLASIFIKAČNÉ ZNAKY HOTELOV stanovuje max. počet stálych lôžok na 1 až 2 a navyše v izbe chýbala čalúnená stolička alebo čalúnené kreslo,
- v izbe č. 6 boli v čase kontroly umiestnené tri stále lôžka, pričom cit. vyhláška v prílohe č. I. KLASIFIKAČNÉ ZNAKY HOTELOV stanovuje max. počet stálych lôžok na 1 až 2 a navyše v izbe chýbala čalúnená stolička alebo čalúnené kreslo,
- v izbe č. 10 so stálymi dvomi lôžkami v čase kontroly chýbal 1ks čalúnenej stoličky alebo čalúneného kresla,
- v UZ v odbytovom stredisku Reštaurácia sa poskytovali len raňajky a večere a teda v Reštaurácii v UZ nebolo zabezpečené celodenné stravovanie hostí zahŕňajúce raňajky, obed a večeru.

Predávajúci, resp. poskytovateľ služby tým v UZ HOTEL*** HRON neposkytol služby v predpísanej kvalite.

Kontrolou odbytového strediska – Reštaurácia bolo zistené, že predávajúci neoznačil ním predávané výrobky údajom o miere alebo množstve, keď:

- 3 druhy výrobkov ponúkaných v Raňajkovom menu neobsahovali údaj o množstve, v akom sú odpredávané. Jednalo sa o výrobky *Miešané vajcia*, *Volské oko a Párky*,
- 18 druhov výrobkov ponúkaných vo Vinnej karte neobsahovalo údaj o miere, v akej sú odpredávané. Jednalo sa o výrobky *Clos Sainte Apolline-Pinot blanc Sélection 2014*, *Domaine Loew-Riesling Muschelkalk 2013*, *Domaine Loew-Gewirztraminer Cormier 2011*, *Domaine Christophe et fils-Chablis 2014*, *Domaine des Cporbillières-Touraine 2014*, *Domaine des Valanges-Saint VêranôLes Cras“ 2012*, *Tenuta Mosole-Pinot Grigio 2014*, *Monte del Fra-Cistoza Superiore 2013*, *Domaine des Corbillières-Touraine rosé 2014*, *Monte del Fra-Bardolino Chiaretto 2014*, *Canteperdrix-Ventoux 2013*, *Terres d'Avignon-Côtes du Rhône 2012*, *Domaine Giuliano Chateauneuf du Pape*

2012, Chateau Fogaban-Côtes de Castillon 2011, Chateau Haut-Grignon-Médoe 2010, Monte del Fra-Valpolicella Clasico Superiore 2012, Domaine Loew-Auxerrois Botrytis 2012 a Champagne Duménil Premier Cru,

teda celkom 21 druhov výrobkov ponúkaných v Raňajkovom menu a Víňnej karte neobsahovali údaj o množstve alebo miere, v akom sú odpredávané.

Kontrolou bolo zistené, že v kontrolovanom UZ v čase kontroly sa na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi nenachádzal reklamačný poriadok.

Kontrolou plnenia informačných povinností bolo ďalej zistené, že predávajúci v čase kontroly pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom neoznámil žiadnym spôsobom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. b), § 12 ods. 2, § 18 ods. 1 a § 10a ods. 1 písm. k) 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu spoločnosť uvedená vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu zo dňa 26.04.2017 vyjadrila vedúca UZ p. A. V., ktorá bola pri kontrole osobne prítomná a ktorá uviedla, že uvedené berie na vedomie. Dodala, že nedostatky budú odstránené v uvedených termínoch.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom webového portálu www.slovensko.sk do jeho elektronickej schránky zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0117/06/2017 zo dňa 06.07.2017. Nakoľko účastníkovi konania vypršala úložná lehota, predmetné oznámenie o začatí správneho konania sa považuje za doručené dňom 22.07.2017.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Toto svoje právo nevyužil.

Účastník konania toto svoje právo nevyužil a k oznámeniu o začatí správneho konania pod P/0117/06/2017 zo dňa 06.07.2017 sa nevyjadril žiadnym spôsobom ku dňu vydania rozhodnutia.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav

zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

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

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

K vyjadreniu vedúcej UZ zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 26.04.2017 správny orgán uvádza, že následné odstránenie zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

S ohľadom na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a objektívnu zodpovednosť predávajúceho je tak správny orgán povinný v správnom konaní sankciu uložiť.

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo zistená a preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností vyplývajúcich z Vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie

zariadenie pri ich zaradovaní do kategórií a tried, keď účastník konania nedodrжал povinnosti poskytovať služby v kvalite ustanovenej osobitnými predpismi tým, že v UZ HOTEL*** HRON, Nová Baňa neboli dodržané všeobecné požiadavky v zmysle § 6 ods. 3 citovanej vyhlášky a klasifikačné znaky klasifikačné znaky na zaradovanie UZ do tried v zmysle prílohy k citovanej vyhláške. Predávajúci, resp. poskytovateľ služby tým v UZ HOTEL*** HRON, Nová Baňa neposkytol služby v predpísanej kvalite.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný predávať výrobky a poskytovať služby v bežnej kvalite; ak kvalita nie je predpísaná, môže predávajúci predávať výrobky v nižšej ako bežnej kvalite, len ak spotrebiteľa upozorní na všetky rozdiely. V danom prípade je minimálna kvalita jednotlivých druhov ubytovacích zariadení prevádzkovaných podnikateľmi ustanovená Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenie pri ich zaradovaní do kategórií a tried.

Spotrebiteľ majúci záujem o ubytovanie má len obmedzené možnosti preveriť si dopredu kvalitu ubytovacieho zariadenia, v ktorom sa chce ubytovať. Spravidla sa spolieha na zatriedenie ubytovacieho zariadenia do triedy podľa počtu hviezdíčiek. Úroveň poskytovaných služieb vzhľadom na zistené nedostatky nezodpovedala všetkým požiadavkám vyššie uvedenej vyhlášky pre danú kategóriu a triedu ubytovacieho zariadenia. V dôsledku toho spotrebiteľ nedostane za zaplatené služby protihodnotu v adekvátnej kvalite.

Účelom citovanej vyhlášky je stanoviť podmienky na zabezpečenie jednotného označovania a zaradovania ubytovacích zariadení a dosiahnutie požadovanej kvality, rozsahu a úrovne poskytovaných služieb poskytovaných v týchto zariadeniach. Vyhláška v nadväznosti na zákon o ochrane spotrebiteľa upravuje kvalitatívne požiadavky na prevádzkovanie ubytovacích zariadení. Podľa § 7 ods. 2 vyhlášky požiadavky na vybavenie, druh, rozsah a úroveň poskytovaných služieb pre jednotlivé kategórie a triedy ubytovacích zariadení, ktoré sa ustanovujú touto vyhláškou, treba považovať za minimálne.

Spotrebiteľ spravidla vychádza zo zaradenia ubytovacieho zariadenia do konkrétnej triedy, pričom sa musí spoľahnúť, že ním vybrané zariadenie skutočne spĺňa všetky všeobecné požiadavky, ako aj klasifikačné znaky, ktoré na neho vyhláška kladie. Povinnosti dodržiavať podmienky ustanovené v kategorizácii ubytovacích zariadení sa vzťahuje na všetky subjekty oprávnené prevádzkovať ubytovanie podľa ustanovení živnostenského zákona.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností spočívajúce v porušení príslušných ustanovení zákona účastníkom konania tým, že predávajúci riadne neinformoval spotrebiteľa o predpísaných informačných povinnostiach, medzi ktoré patrí aj údaj miere alebo množstve, teda o hmotnosti, či objeme ponúkaných výrobkov, keď kontrolou odbytového strediska bolo zistené, že predávajúci neoznačil celkovo 21 druhov výrobkov ponúkaných v Raňajkovom menu a Víňnej karte údajom o množstve (hmotnosti) alebo miere (objeme), v akom sú odpredávané.

Podľa ustanovenia § 12 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci musí zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o

množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania výrobku, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou alebo informáciami podľa osobitných predpisov. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru alebo spotrebiteľa oznámiť alebo zdokumentovať údaje o výrobku, ak ho nemožno označiť.

Uvedenie hmotnosti, či objemu ponúkaných výrobkov na jedálnom, nápojovom, či inom ponukovom lístku je pre spotrebiteľa nevyhnutné pre následnú kontrolu jeho dodržania, ale aj správnosti jeho účtovania a prípadnú množstevnú reklamáciu. Neuvedením tohto údaje predávajúci vytvoril reálny predpoklad vzniku možnosti neúspešného uplatnenia zodpovednosti za prípadné nedodržanie hmotnosti, či objemu odpredaných výrobkov, čím porušil práva spotrebiteľa priznané mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Informácia o miere alebo o množstve je popri informácii o predajnej cene a jednotkovej cene pre spotrebiteľa dôležitá z toho dôvodu, aby spotrebiteľ vedel porovnať výhodnosť tej-ktorej ponuky, či ponuky rôznych ekonomických operátorov na trhu pri rôznych porciách.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinnosti, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko reklamačný poriadok nebol na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 1 zákona predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Z citovaného zákonného ustanovenia vyplýva pre predávajúceho povinnosť riadne, to znamená v súlade s právnymi predpismi, informovať spotrebiteľa o všetkých relevantných podmienkach uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady výrobku. Zároveň je predávajúcemu uložená povinnosť o týchto skutočnostiach informovať spotrebiteľa určenou formou a to prostredníctvom písomného reklamačného poriadku, ktorý sa má nachádzať v prevádzkarni na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi. Predávajúci si preto nesplní povinnosť v zmysle tohto zákonného ustanovenia, ak reklamačný poriadok nemá vypracovaný vôbec alebo ak v reklamačnom poriadku určí podmienky uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady v rozpore s právnymi predpismi, prípadne ak reklamačný poriadok, aj keď má vypracovaný, ale tento sa nachádza na mieste, ktoré nie je pre spotrebiteľa viditeľné alebo dostupné.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na porušenie povinnosti predávajúceho tým, že predávajúci pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi žiadnym spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Podľa ustanovenia § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo

služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.

Cieľom inštitútu alternatívneho riešenia sporov je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne alebo s minimálnymi nákladmi oproti iným existujúcim formám riešenia sporov, ktorými sú napr. mediácia, rozhodcovské alebo súdne konanie. Týmto spôsobom sa má dopomôcť najmä k flexibilitě v komunikácii počas riešenia spotrebiteľského sporu a k úspore času, prostriedkov a nákladov súvisiacich s uplatnením práv spotrebiteľa. Cieľom celého postupu alternatívneho riešenia sporu pred subjektom je dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov bolo zavedené nové právo pre spotrebiteľov, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a žiadať tak alternatívne riešenie jeho sporu s predávajúcim. Ide o prostriedok napomáhajúci vymoženiu a ochrane práv spotrebiteľov. V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov a so zavedením nového práva pre spotrebiteľov bola zavedená tiež nová informačná povinnosť pre predávajúcich a jedine pri jej dôkladnom plnení má tento ešte stále pomerne nový inštitút šancu dostať sa do povedomia tak spotrebiteľov, ako aj predávajúcich a stať sa tak účinným nástrojom na riešenie spotrebiteľských problémov.

Vykonanou kontrolou bolo presne a spoľahlivo zistené, že účastník konania si povinnosť predávajúceho, ktorá mu vyplýva z citovaného zákonného ustanovenia preukázateľne nesplnil. Týmto konaním účastníka konania došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom 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.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj na porušenie povinnosti poskytovať služby v kvalite, v danom prípade ustanovenej osobitnými predpismi, keď v UZ HOTEL*** HRON, Nová Baňa neboli dodržané všeobecné požiadavky v zmysle § 6 ods. 3 citovanej vyhlášky a klasifikačné znaky klasifikačné znaky na zaraďovanie UZ do tried v zmysle prílohy k citovanej vyhláške, na porušenie povinnosti predávajúceho zabezpečiť, aby ním predávané výrobky boli zreteľne označené údajom o množstve (hmotnosti) alebo miere (objeme), na porušenie povinnosti predávajúceho umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, na porušenie povinnosti predávajúceho spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 4 ods. 1 písm. b), § 12 ods. 2, § 18 ods. 1 a § 10a ods. 1 písm. k) cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, na ochranu svojho zdravia a bezpečnosti a na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovvej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení nedosahuje ani 1% najvyššej sadzby.

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 a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, 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 predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 19.04.2017 a zo dňa 26.04.2017, vyjadrením vedúcej UZ zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 26.04.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Z ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva správne orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia porušenia

niektorej z povinností, ktoré tento zákon ukladá. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, 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 očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Číslo: P/0126/06/2017

V Banskej Bystrici dňa 22.08.2017

R O Z H O D N U T I E

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

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

účastníkovi konania: LUKO TRADE s. r. o., Panenská 18, 811 03 Bratislava – mestská časť Staré Mesto,

IČO: 44 711 034,

na základe kontroly v prevádzke: Kaviareň La Crema, Europa Shopping Center, Na Troskách 25, Banská Bystrica,

vykonanej dňa: 10.05.2017,

pre porušenie povinnosti prevádzku na vhodnom a trvale viditeľnom mieste označiť predpísanými údajmi podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v tomto prípade údajom o obchodnom mene a sídle predávajúceho, mene a priezvisku osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovej dobe určenej pre spotrebiteľa, keď v čase kontroly prevádzka nebola označená vyššie uvedenými údajmi, nakoľko nebola v čase kontroly označená vôbec, čím došlo k porušeniu **§ 15 ods. 1 písm. a), b) a c),**

pre porušenie povinnosti predávajúceho umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, keď v čase kontroly sa v prevádzke reklamačný poriadok na takomto mieste nenachádzal, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 1,**

a za porušenie povinností ustanovených v § 15 ods. 1 písm. a), b), a c) a § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, na základe správnej úvahy

u k l a d á

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

p o k u t u

vo výške **250 €**

slovom **Dvestopäťdesiat Eur,**

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

č.: SK5781800000007000065068 VS – 01260617

O d ô v o d n e n i e

Dňa 10.05.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v prevádzke Kaviareň La Crema, Europa Shopping Center, Na Troskách 25, Banská Bystrica.

Kontrolou bolo zistené, že v čase kontroly kontrolovaná prevádzka nebola na vhodnom a trvale viditeľnom mieste označená predpísanými údajmi, keď prevádzka nebola označená údajom o obchodnom mene a sídle predávajúceho, mene a priezvisku osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovej dobe určenej pre spotrebiteľa, nakoľko nebola v čase kontroly označená vôbec.

Kontrolou bolo zistené, že v kontrolovanej prevádzke sa v čase kontroly na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi nenachádzal reklamačný poriadok, nakoľko tento sa v prevádzke v čase kontroly nenachádzal vôbec.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 15 ods. 1 písm. a), b), a c) a § 18 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom webového portálu www.slovensko.sk do jeho elektronickej schránky zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0126/06/2017 zo dňa 12.07.2017. Nakoľko účastníkovi konania vypršala úložná lehota, predmetné oznámenie o začatí správneho konania sa považuje za doručené dňom 28.07.2017.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu vyjadrila prevádzkarka, ktorá bola prítomná a uviedla, že o kontrole bude informovať konateľa.

K priebehu a výsledku kontroly sa dodatočne, formou e-mailu zaslaného z adresy luciameinlcafe@gmail.com dňa 15.05.2017 vyjadrila prevádzkarka vyššie uvedeného zariadenia, ktorá uviedla, že na základe kontroly z 10.05.2017 v prílohe posielala odstránené zistené nedostatky. Zároveň sa v menej celej spoločnosti ospravedlnila za tieto nedostatky, a uviedla, že sú siet' kaviarní a veľmi ich mrzia zistené nedostatky.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Toto svoje právo nevyužil.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

K tomu správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

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

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Následné odstránenie zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností prevádzku na vhodnom a trvale

viditeľnom mieste označiť predpísanými údajmi, keď v čase kontroly prevádzka nebola na vhodnom a trvale viditeľnom mieste označená údajom o obchodnom mene a sídle predávajúceho, mene a priezvisku osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne a prevádzkovej dobe určenej pre spotrebiteľa, keď v čase kontroly prevádzka nebola označená vôbec.

Podľa ustanovenia § 15 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne musí byť uvedené a) obchodné meno a sídlo predávajúceho alebo miesto podnikania fyzickej osoby, b) meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, c) prevádzková doba určená pre spotrebiteľa, d) kategória a trieda ubytovacieho zariadenia, ak ide o ubytovacie zariadenie. Podľa ods. 2 sa povinnosť označenia údajov potrebných na uplatnenie reklamácie vzťahuje aj na predaj výrobkov a poskytovanie služieb mimo prevádzkarne.

Spotrebiteľ v právnom vzťahu vyplývajúcom z kúpnej zmluvy má zákonom o ochrane spotrebiteľa či Občianskym zákonníkom priznané niektoré práva, ktoré v prípade potreby v budúcnosti má právo uplatniť. Avšak aby tieto práva mohol účinne uplatniť, spotrebiteľ potrebuje vedieť, u koho si ich presne môže uplatniť a kde sídli, na koho sa obrátiť a v ktorú pracovnú hodinu. V dôsledku neoznačenia prevádzky predpísanými, zákonom požadovanými údajmi je spotrebiteľovi sťažené domáhať sa svojich práv, nakoľko tento musí prácne zisťovať, ktorý podnikateľ alebo ktorá spoločnosť prevádzkuje tú - ktorú prevádzku a kde ju vie vyhľadať či adresovať jej korešpondenciu, kto za jej činnosť zodpovedá, a v akom časovom úseku je prevádzka verejnosti prístupná pričom takýto postup neplní cieľ a zmysel zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinnosti, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko reklamačný poriadok nebol na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Podľa § 18 ods. 1 zákona predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Z citovaného zákonného ustanovenia vyplýva pre predávajúceho povinnosť riadne, to znamená v súlade s právnymi predpismi, informovať spotrebiteľa o všetkých relevantných podmienkach uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady výrobku. Zároveň je predávajúcemu uložená povinnosť o týchto skutočnostiach informovať spotrebiteľa určenou formou a to prostredníctvom písomného reklamačného poriadku, ktorý sa má nachádzať v prevádzkarni na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi. Predávajúci si preto nesplní povinnosť v zmysle tohto zákonného ustanovenia, ak reklamačný poriadok nemá vypracovaný vôbec alebo ak v reklamačnom poriadku určí podmienky uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady v rozpore s právnymi predpismi, prípadne ak reklamačný poriadok, aj keď má vypracovaný, ale tento sa nachádza na mieste, ktoré nie je pre spotrebiteľa viditeľné alebo dostupné.

Vykonanou kontrolou bolo presne a spoľahlivo zistené, že účastník konania si povinnosť predávajúceho, ktorá mu vyplýva z citovaného zákonného ustanovenia preukázateľne nesplnil.

Týmto konaním účastníka konania došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj porušenie povinnosti prevádzku na vhodnom a trvale viditeľnom mieste označiť predpísanými údajmi, porušenie povinnosti predávajúceho umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 15 ods. 1 písm. a), b), a c) a § 18 ods. 1 cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie resp. opomenutie, ktorým je ohrozovaná informovanosť spotrebiteľa a ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení nedosahuje ani 1% najvyššej sadzby.

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 a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, 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 predaja

výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 10.05.2017, vyjadrením prevádzkarky zaznamenaným v inšpekčnom zázname a v doručenom dodatočnom vyjadrení zo dňa 15.05.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

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

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, bola uložená blízko dolnej hranice zákonom stanovenej sadzby.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Číslo: P/0132/06/2017

V Banskej Bystrici dňa 22.08.2017

R O Z H O D N U T I E

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

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

účastníkovi konania: Leder & Schuh SK spol. s r. o., Einsteinova 18 Bratislava 851 01,

IČO: 35 832 932,

na základe kontroly v prevádzke: HUMANIC, Na Troskách 25, Banská Bystrica, vykonanej dňa: 24.04.2017 a dňa 03.05.2017,

pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, keď na základe predloženej evidencie reklamácií vedenej predávajúcim v období od 01.10.2016 do 31.03.2017 bolo zistené, že:

- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 10.11.2016 a zaevidovaná pod č. 26/11/16 bola predávajúcim vybavená dňa 12.12.2016 písomnou výzvou na prevzatie plnenia (výzva na výmenu reklamovanej obuvi) formou doporučenej poštovej zásielky č. RF12089541SK, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 09.01.2017 a zaevidovaná pod č. 23/1/17 bola predávajúcim vybavená dňa 09.02.2017 písomnou výzvou na prevzatie plnenia (výzva na výmenu reklamovanej obuvi) formou doporučenej poštovej zásielky č. RE949931165SK, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 09.01.2017 a zaevidovaná pod č. 25/1/17 bola predávajúcim vybavená dňa 09.02.2017 písomnou výzvou na prevzatie plnenia (výzva na výmenu reklamovanej obuvi) formou doporučenej poštovej zásielky č. RE949931179SK, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

teda predávajúci uvedené 3 uplatnené spotrebiteľské reklamácie nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa ich uplatnenia a zákonným spôsobom uvedeným v § 2 písm. m) cit. zákona, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4,**

pre porušenie povinnosti predávajúceho pri spotrebiteľom uplatnenej reklamácii preukázať na požiadanie orgánu dozoru dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nebolo reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie a zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia, keď kontrolou bolo zistené, že predávajúci v prípade celkom 109 uplatnených reklamáciách, ktoré vybavil do 30 dní odo dňa ich uplatnenia nepreukázal na požiadanie orgánu dozoru dôvody, pre ktoré nebolo možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nebolo reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie a rovnako nepreukázal ani zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia. Jednalo sa o reklamáciu č. 3/10/16 uplatnenú dňa 03.10.2016 vybavenú dňa 13.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 4/10/16 uplatnenú dňa 03.10.2017 vybavenú dňa 17.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 7/10/16 uplatnenú dňa 04.10.2016 vybavenú dňa 17.10.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 11/10/16 uplatnenú dňa 05.10.2016 vybavenú dňa 21.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 14/10/16 uplatnenú dňa 06.10.2016 vybavenú dňa 21.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 17/10/16 uplatnenú dňa 06.10.2016 vybavenú dňa 21.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 18/10/16 uplatnenú dňa 07.10.2016 vybavenú dňa 21.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 22/10/16 uplatnenú dňa 07.10.2016 vybavenú dňa 18.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 25/10/16 uplatnenú dňa 08.10.2016 vybavenú dňa 21.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 26/10/16 uplatnenú dňa 08.10.2016 vybavenú dňa 21.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 29/10/16 uplatnenú dňa 09.10.2016 vybavenú dňa 21.10.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 30/10/16 uplatnenú dňa 09.10.2016 vybavenú dňa 21.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 31/10/16 uplatnenú dňa 10.10.2016 vybavenú dňa 27.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 41/10/16 uplatnenú dňa 12.10.2016 vybavenú dňa 27.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 48/10/16 uplatnenú dňa 13.10.2016 vybavenú dňa 27.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 51/10/16 uplatnenú dňa 14.10.2016 vybavenú dňa 27.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 55/10/16 uplatnenú dňa 15.10.2016 vybavenú dňa 14.11.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 58/10/16 uplatnenú dňa 16.10.2016 vybavenú dňa 31.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 59/10/16 uplatnenú dňa 16.10.2016 vybavenú dňa 14.11.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 67/10/16 uplatnenú dňa 20.10.2016 vybavenú dňa 10.11.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 76/10/16 uplatnenú dňa 22.10.2016 vybavenú dňa 14.11.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 80/10/16 uplatnenú dňa 23.10.2016 vybavenú dňa 12.11.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 81/10/16 uplatnenú dňa 23.10.2016 vybavenú dňa 06.11.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 84/10/16 uplatnenú dňa 25.10.2016 vybavenú dňa 08.11.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 85/10/16 uplatnenú dňa 25.10.2016 vybavenú dňa 02.11.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 86/10/16 uplatnenú dňa 25.10.2016 vybavenú dňa 10.11.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 97/10/16 uplatnenú dňa 28.10.2016 vybavenú dňa 12.11.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 99/10/16 uplatnenú dňa 28.10.2016 vybavenú dňa 11.12.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 103/10/16 uplatnenú dňa 29.10.2016

vybavenú dňa 24.11.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 111/10/16 uplatnenú dňa 31.10.2016 vybavenú dňa 22.11.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 4/11/16 uplatnenú dňa 01.11.2016 vybavenú dňa 04.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 15/11/16 uplatnenú dňa 05.11.2016 vybavenú dňa 23.11.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 16/11/16 uplatnenú dňa 05.11.2016 vybavenú dňa 05.12.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 18/11/16 uplatnenú dňa 07.11.2016 vybavenú dňa 05.12.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 36/11/16 uplatnenú dňa 15.11.2016 vybavenú dňa 15.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 54/11/16 uplatnenú dňa 20.11.2016 vybavenú dňa 16.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 57/11/16 uplatnenú dňa 21.11.2016 vybavenú dňa 12.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 62/11/16 uplatnenú dňa 21.11.2016 vybavenú dňa 01.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 63/11/16 uplatnenú dňa 21.11.2016 vybavenú dňa 13.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 65/11/16 uplatnenú dňa 22.11.2016 vybavenú dňa 21.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 67/11/16 uplatnenú dňa 22.11.2016 vybavenú dňa 21.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 69/11/16 uplatnenú dňa 23.11.2016 vybavenú dňa 10.12.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 72/11/16 uplatnenú dňa 23.11.2016 vybavenú dňa 15.12.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 74/11/16 uplatnenú dňa 24.11.2016 vybavenú dňa 14.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 79/11/16 uplatnenú dňa 25.11.2016 vybavenú dňa 10.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 84/11/16 uplatnenú dňa 26.11.2016 vybavenú dňa 18.12.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 88/11/16 uplatnenú dňa 27.11.2016 vybavenú dňa 12.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 101/11/16 uplatnenú dňa 30.11.2016 vybavenú dňa 13.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 102/11/16 uplatnenú dňa 30.11.2016 vybavenú dňa 30.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 103/11/16 uplatnenú dňa 30.11.2016 vybavenú dňa 16.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 6/12/16 uplatnenú dňa 03.12.2016 vybavenú dňa 27.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 7/12/16 uplatnenú dňa 03.12.2016 vybavenú dňa 15.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 15/12/16 uplatnenú dňa 05.12.2016 vybavenú dňa 29.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 21/12/16 uplatnenú dňa 05.12.2016 vybavenú dňa 14.12.2016 poskytnutím 50 % zľavy, reklamáciu č. 23/12/16 uplatnenú dňa 06.12.2016 vybavenú dňa 04.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 27/12/16 uplatnenú dňa 07.12.2016 vybavenú dňa 16.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 30/12/16 uplatnenú dňa 08.12.2016 vybavenú dňa 19.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 34/12/16 uplatnenú dňa 09.12.2016 vybavenú dňa 23.12.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 35/12/16 uplatnenú dňa 10.12.2016 vybavenú dňa 21.12.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 45/12/16 uplatnenú dňa 12.12.2016 vybavenú dňa 02.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 46/12/16 uplatnenú dňa 12.12.2016 vybavenú dňa 02.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 61/12/16 uplatnenú dňa 17.12.2016 vybavenú dňa 16.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 71/12/16 uplatnenú dňa 20.12.2016 vybavenú dňa 05.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 73/12/16 uplatnenú dňa 21.12.2016 vybavenú dňa 18.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 74/12/16 uplatnenú dňa 21.12.2016 vybavenú dňa 18.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 75/12/16 uplatnenú dňa 21.12.2016 vybavenú dňa 03.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 80/12/16 uplatnenú dňa 22.12.2016 vybavenú dňa 08.01.2017

vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 88/12/16 uplatnenú dňa 28.12.2016 vybavenú dňa 27.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 96/12/16 uplatnenú dňa 28.12.2016 vybavenú dňa 14.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 99/12/16 uplatnenú dňa 29.12.2016 vybavenú dňa 27.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 4/1/17 uplatnenú dňa 02.01.2017 vybavenú dňa 20.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 10/1/17 uplatnenú dňa 03.01.2017 vybavenú dňa 16.01.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 14/1/17 uplatnenú dňa 04.01.2017 vybavenú dňa 31.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 22/1/17 uplatnenú dňa 08.01.2017 vybavenú dňa 29.01.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 26/1/17 uplatnenú dňa 09.01.2017 vybavenú dňa 27.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 31/1/17 uplatnenú dňa 11.01.2017 vybavenú dňa 09.02.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 33/1/17 uplatnenú dňa 11.01.2017 vybavenú dňa 30.01.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 39/1/17 uplatnenú dňa 15.01.2017 vybavenú dňa 27.01.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 43/1/17 uplatnenú dňa 16.01.2017 vybavenú dňa 31.01.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 52/1/17 uplatnenú dňa 20.01.2017 vybavenú dňa 09.02.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 58/1/17 uplatnenú dňa 21.01.2017 vybavenú dňa 03.02.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 74/1/17 uplatnenú dňa 27.01.2017 vybavenú dňa 11.02.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 30/2/17 uplatnenú dňa 11.02.2017 vybavenú dňa 26.02.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 35/2/17 uplatnenú dňa 12.02.2017 vybavenú dňa 12.03.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 36/2/17 uplatnenú dňa 13.02.2017 vybavenú dňa 12.03.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 42/2/17 uplatnenú dňa 14.02.2017 vybavenú dňa 14.03.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 50/2/17 uplatnenú dňa 19.02.2017 vybavenú dňa 16.03.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 54/2/17 uplatnenú dňa 20.02.2017 vybavenú dňa 28.02.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 55/2/17 uplatnenú dňa 21.02.2017 vybavenú dňa 07.03.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 69/02/17 uplatnenú dňa 21.02.2017 vybavenú dňa 16.03.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 72/2/17 uplatnenú dňa 25.02.2017 vybavenú dňa 16.03.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku reklamáciu č. 74/2/17 uplatnenú dňa 25.02.2017 vybavenú dňa 05.03.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 77/2/17 uplatnenú dňa 26.02.2017 vybavenú dňa 23.03.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 80/2/17 uplatnenú dňa 26.02.2017 vybavenú dňa 15.03.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 83/2/17 uplatnenú dňa 28.02.2017 vybavenú dňa 17.03.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 84/2/17 uplatnenú dňa 28.02.2017 vybavenú dňa 17.03.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 14/3/17 uplatnenú dňa 03.03.2017 vybavenú dňa 03.04.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 15/3/17 uplatnenú dňa 05.03.2017 vybavenú dňa 21.03.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 21/3/17 uplatnenú dňa 07.03.2017 vybavenú dňa 28.03.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 29/3/17 uplatnenú dňa 08.03.2017 vybavenú dňa 24.03.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 31/3/17 uplatnenú dňa 10.03.2017 vybavenú dňa 28.03.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 33/3/17 uplatnenú dňa 10.03.2017 vybavenú dňa 08.04.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 34/3/17 uplatnenú dňa 10.03.2017 vybavenú dňa 27.03.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 37/3/17 uplatnenú dňa 12.03.2017 vybavenú dňa 31.03.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 50/3/17 uplatnenú dňa 18.03.2017 vybavenú dňa 06.04.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 56/3/17 uplatnenú dňa

20.03.2017 vybavenú dňa 06.04.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 66/3/17 uplatnenú dňa 23.03.2017 vybavenú dňa 08.04.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 69/3/17 uplatnenú dňa 23.03.2017 vybavenú dňa 05.04.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 76/3/17 uplatnenú dňa 25.03.2017 vybavenú dňa 15.04.2017 výmenou reklamovanej obuvi, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 5,

a za porušenie povinností ustanovených v § 18 ods. 4 a § 18 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, na základe správnej úvahy

u k l a d á

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

p o k u t u

vo výške **1 100 €**

slovom **Jedentisícsto Eur,**

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

č.: SK5781800000007000065068 VS – 01320617

O d ô v o d n e n i e

Dňa 24.04.2017 a dňa 03.05.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v prevádzke HUMANIC, Na Troskách 25, Banská Bystrica.

Na základe predloženej evidencie reklamácií vedenej predávajúcim v období od 01.10.2016 do 31.03.2017 bolo zistené, že:

- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 10.11.2016 a zaevidovaná pod č. 26/11/16 bola predávajúcim vybavená dňa 12.12.2016 písomnou výzvou na prevzatie plnenia (výzva na výmenu reklamovanej obuvi) formou doporučenej poštovej zásielky č. RF12089541SK, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 09.01.2017 a zaevidovaná pod č. 23/1/17 bola predávajúcim vybavená dňa 09.02.2017 písomnou výzvou na prevzatie plnenia (výzva na výmenu reklamovanej obuvi) formou doporučenej poštovej zásielky č. RE949931165SK, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 09.01.2017 a zaevidovaná pod č. 25/1/17 bola predávajúcim vybavená dňa 09.02.2017 písomnou výzvou na prevzatie plnenia (výzva na výmenu reklamovanej obuvi) formou doporučenej poštovej zásielky č. RE949931179SK, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

teda predávajúci uvedené 3 uplatnené spotrebiteľské reklamácie nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa ich uplatnenia a zákonným spôsobom uvedeným v § 2 písm. m) cit. zákona.

Kontrolou vykonanou dňa 03.05.2017 bolo zistené, že predávajúci v prípade nižšie uvedených 109 reklamácií, ktoré vybavil do 30 dní odo dňa ich uplatnenia, nedodržiaval povinnosť na požiadanie orgánu dozoru preukázať dôvody, pre ktoré nebolo možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nebolo reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, a nepreukázal ani zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia. Jednalo sa o: reklamáciu č. 3/10/16 uplatnenú dňa 03.10.2016 vybavenú dňa 13.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 4/10/16 uplatnenú dňa 03.10.2016 vybavenú dňa 17.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 7/10/16 uplatnenú dňa 04.10.2016 vybavenú dňa 17.10.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 11/10/16 uplatnenú dňa 05.10.2016 vybavenú dňa 21.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 14/10/16 uplatnenú dňa 06.10.2016 vybavenú dňa 21.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 17/10/16 uplatnenú dňa 06.10.2016 vybavenú dňa 21.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 18/10/16 uplatnenú dňa 07.10.2016 vybavenú dňa 21.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 22/10/16 uplatnenú dňa 07.10.2016 vybavenú dňa 18.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 25/10/16 uplatnenú dňa 08.10.2016 vybavenú dňa 21.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 26/10/16 uplatnenú dňa 08.10.2016 vybavenú dňa 21.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 29/10/16 uplatnenú dňa 09.10.2016 vybavenú dňa 21.10.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 30/10/16 uplatnenú dňa 09.10.2016 vybavenú dňa 21.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 31/10/16 uplatnenú dňa 10.10.2016 vybavenú dňa 27.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 41/10/16 uplatnenú dňa 12.10.2016 vybavenú dňa 27.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 48/10/16 uplatnenú dňa 13.10.2016 vybavenú dňa 27.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 51/10/16 uplatnenú dňa 14.10.2016 vybavenú dňa 27.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 55/10/16 uplatnenú dňa 15.10.2016 vybavenú dňa 14.11.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 58/10/16 uplatnenú dňa 16.10.2016 vybavenú dňa 31.10.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 59/10/16 uplatnenú dňa 16.10.2016 vybavenú dňa 14.11.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 67/10/16 uplatnenú dňa 20.10.2016 vybavenú dňa 10.11.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 76/10/16 uplatnenú dňa 22.10.2016 vybavenú dňa 14.11.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 80/10/16 uplatnenú dňa 23.10.2016 vybavenú dňa 12.11.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 81/10/16 uplatnenú dňa 23.10.2016 vybavenú dňa 06.11.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 84/10/16 uplatnenú dňa 25.10.2016 vybavenú dňa 08.11.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 85/10/16 uplatnenú dňa 25.10.2016 vybavenú dňa 02.11.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 86/10/16 uplatnenú dňa 25.10.2016 vybavenú dňa 10.11.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 97/10/16 uplatnenú dňa 28.10.2016 vybavenú dňa 12.11.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 99/10/16 uplatnenú dňa 28.10.2016 vybavenú dňa 11.12.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 103/10/16 uplatnenú dňa 29.10.2016 vybavenú dňa 24.11.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 111/10/16 uplatnenú dňa 31.10.2016 vybavenú dňa 22.11.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 4/11/16 uplatnenú dňa 01.11.2016 vybavenú dňa 04.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 15/11/16 uplatnenú dňa 05.11.2016

vybavenú dňa 23.11.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 16/11/16 uplatnenú dňa 05.11.2016 vybavenú dňa 05.12.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 18/11/16 uplatnenú dňa 07.11.2016 vybavenú dňa 05.12.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 36/11/16 uplatnenú dňa 15.11.2016 vybavenú dňa 15.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 54/11/16 uplatnenú dňa 20.11.2016 vybavenú dňa 16.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 57/11/16 uplatnenú dňa 21.11.2016 vybavenú dňa 12.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 62/11/16 uplatnenú dňa 21.11.2016 vybavenú dňa 01.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 63/11/16 uplatnenú dňa 21.11.2016 vybavenú dňa 13.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 65/11/16 uplatnenú dňa 22.11.2016 vybavenú dňa 21.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 67/11/16 uplatnenú dňa 22.11.2016 vybavenú dňa 21.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 69/11/16 uplatnenú dňa 23.11.2016 vybavenú dňa 10.12.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 72/11/16 uplatnenú dňa 23.11.2016 vybavenú dňa 15.12.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 74/11/16 uplatnenú dňa 24.11.2016 vybavenú dňa 14.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 79/11/16 uplatnenú dňa 25.11.2016 vybavenú dňa 10.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 84/11/16 uplatnenú dňa 26.11.2016 vybavenú dňa 18.12.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 88/11/16 uplatnenú dňa 27.11.2016 vybavenú dňa 12.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 101/11/16 uplatnenú dňa 30.11.2016 vybavenú dňa 13.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 102/11/16 uplatnenú dňa 30.11.2016 vybavenú dňa 30.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 103/11/16 uplatnenú dňa 30.11.2016 vybavenú dňa 16.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 6/12/16 uplatnenú dňa 03.12.2016 vybavenú dňa 27.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 7/12/16 uplatnenú dňa 03.12.2016 vybavenú dňa 15.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 15/12/16 uplatnenú dňa 05.12.2016 vybavenú dňa 29.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 21/12/16 uplatnenú dňa 05.12.2016 vybavenú dňa 14.12.2016 poskytnutím 50 % zľavy, reklamáciu č. 23/12/16 uplatnenú dňa 06.12.2016 vybavenú dňa 04.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 27/12/16 uplatnenú dňa 07.12.2016 vybavenú dňa 16.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 30/12/16 uplatnenú dňa 08.12.2016 vybavenú dňa 19.12.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 34/12/16 uplatnenú dňa 09.12.2016 vybavenú dňa 23.12.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 35/12/16 uplatnenú dňa 10.12.2016 vybavenú dňa 21.12.2016 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 45/12/16 uplatnenú dňa 12.12.2016 vybavenú dňa 02.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 46/12/16 uplatnenú dňa 12.12.2016 vybavenú dňa 02.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 61/12/16 uplatnenú dňa 17.12.2016 vybavenú dňa 16.01.2016 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 71/12/16 uplatnenú dňa 20.12.2016 vybavenú dňa 05.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 73/12/16 uplatnenú dňa 21.12.2016 vybavenú dňa 18.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 74/12/16 uplatnenú dňa 21.12.2016 vybavenú dňa 18.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 75/12/16 uplatnenú dňa 21.12.2016 vybavenú dňa 03.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 80/12/16 uplatnenú dňa 22.12.2016 vybavenú dňa 08.01.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 88/12/16 uplatnenú dňa 28.12.2016 vybavenú dňa 27.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 96/12/16 uplatnenú dňa 28.12.2016 vybavenú dňa 14.01.2017 výmenou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 99/12/16 uplatnenú dňa 29.12.2016 vybavenú dňa 27.01.2017

výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 4/1/17 uplatnenú dňa 02.01.2017 vybavenú dňa 20.01.2017 výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 10/1/17 uplatnenú dňa 03.01.2017 vybavenú dňa 16.01.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 14/1/17 uplatnenú dňa 04.01.2017 vybavenú dňa 31.01.2017 výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 22/1/17 uplatnenú dňa 08.01.2017 vybavenú dňa 29.01.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 26/1/17 uplatnenú dňa 09.01.2017 vybavenú dňa 27.01.2017 výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 31/1/17 uplatnenú dňa 11.01.2017 vybavenú dňa 09.02.2017 výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 33/1/17 uplatnenú dňa 11.01.2017 vybavenú dňa 30.01.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 39/1/17 uplatnenú dňa 15.01.2017 vybavenú dňa 27.01.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 43/1/17 uplatnenú dňa 16.01.2017 vybavenú dňa 31.01.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 52/1/17 uplatnenú dňa 20.01.2017 vybavenú dňa 09.02.2017 výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 58/1/17 uplatnenú dňa 21.01.2017 vybavenú dňa 03.02.2017 výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 74/1/17 uplatnenú dňa 27.01.2017 vybavenú dňa 11.02.2017 výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 30/2/17 uplatnenú dňa 11.02.2017 vybavenú dňa 26.02.2017 výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 35/2/17 uplatnenú dňa 12.02.2017 vybavenú dňa 12.03.2017 výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 36/2/17 uplatnenú dňa 13.02.2017 vybavenú dňa 12.03.2017 výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 42/2/17 uplatnenú dňa 14.02.2017 vybavenú dňa 14.03.2017 výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 50/2/17 uplatnenú dňa 19.02.2017 vybavenú dňa 16.03.2017 výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 54/2/17 uplatnenú dňa 20.02.2017 vybavenú dňa 28.02.2017 výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 55/2/17 uplatnenú dňa 21.02.2017 vybavenú dňa 07.03.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 69/02/17 uplatnenú dňa 21.02.2017 vybavenú dňa 16.03.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 72/2/17 uplatnenú dňa 25.02.2017 vybavenú dňa 16.03.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku reklamáciu č. 74/2/17 uplatnenú dňa 25.02.2017 vybavenú dňa 05.03.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 77/2/17 uplatnenú dňa 26.02.2017 vybavenú dňa 23.03.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 80/2/17 uplatnenú dňa 26.02.2017 vybavenú dňa 15.03.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 83/2/17 uplatnenú dňa 28.02.2017 vybavenú dňa 17.03.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 84/2/17 uplatnenú dňa 28.02.2017 vybavenú dňa 17.03.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 14/3/17 uplatnenú dňa 03.03.2017 vybavenú dňa 03.04.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 15/3/17 uplatnenú dňa 05.03.2017 vybavenú dňa 21.03.2017 výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 21/3/17 uplatnenú dňa 07.03.2017 vybavenú dňa 28.03.2017 výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 29/3/17 uplatnenú dňa 08.03.2017 vybavenú dňa 24.03.2017 výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 31/3/17 uplatnenú dňa 10.03.2017 vybavenú dňa 28.03.2017 výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 33/3/17 uplatnenú dňa 10.03.2017 vybavenú dňa 08.04.2017 výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 34/3/17 uplatnenú dňa 10.03.2017 vybavenú dňa 27.03.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 37/3/17 uplatnenú dňa 12.03.2017 vybavenú dňa 31.03.2017 výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 50/3/17 uplatnenú dňa 18.03.2017 vybavenú dňa 06.04.2017 výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 56/3/17 uplatnenú dňa 20.03.2017 vybavenú dňa 06.04.2017 výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 66/3/17 uplatnenú dňa 23.03.2017 vybavenú dňa 08.04.2017 výménou reklamovanej obuvi, reklamáciu č. 69/3/17 uplatnenú dňa 23.03.2017 vybavenú dňa

05.04.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, reklamáciu č. 76/3/17 uplatnenú dňa 25.03.2017 vybavenú dňa 15.04.2017 výmenou reklamovanej obuvi.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 18 ods. 4 a § 18 ods. 5 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá ako predávajúci v plnom rozsahu spoločnosť uvedená vo výroku tohto rozhodnutia.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu zo dňa 24.04.2017 vyjadrila zástupkyňa vedúcej prevádzky p. D. B., ktorá bola pri kontrole osobne prítomná a ktorá vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu uviedla, že berie na vedomie.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu zo dňa 03.05.2017 vyjadrila vedúca prevádzky p. A. Š., ktorá bola pri kontrole osobne prítomná a ktorá vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu uviedla, že bude informovať vedenie spoločnosti.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom webového portálu www.slovensko.sk do jeho elektronickej schránky zaslané oznámenie o začatí správneho konania P/0132/06/2017 zo dňa 12.07.2017. **Nakoľko účastníkovi konania vypršala úložná lehota, predmetné oznámenie o začatí správneho konania sa považuje za doručené dňom 28.07.2017.**

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť v lehote stanovenej orgánom dozoru podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Účastník konania toto svoje právo nevyužil a k oznámeniu o začatí správneho konania pod P/0132/06/17 zo dňa 12.07.2017 sa nevyjadril žiadnym spôsobom ku dňu vydania rozhodnutia.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

K tomu správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. *rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017*. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné

je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Je potrebné zdôrazniť, že následné odstránenie zistených nedostatkov nezabavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Čo sa týka porušenia postupu pri vybavovaní reklamácií, k tomu správny orgán uvádza, že kontrolovaný subjekt relevantne nepreukázal, že predmetné reklamácie vybavil v zákonom stanovenej lehote. Inšpektori ISOI v Banskej Bystrici vyhodnotili skutkový stav na základe predloženej evidencie reklamácií za obdobie od 01.10.2016 do 31.03.2017, ktoré zákon predávajúcemu ukladá vytvárať, resp. viesť a ktoré majú byť práve relevantným zdrojom informácií pre kontrolné orgány. Preukázateľne bolo zistené, že kontrolovaná osoba nepostupovala v zmysle s § 18 a § 18a zákona o ochrane spotrebiteľa. Zo strany kontrolovanej osoby nedošlo k včasnému vybaveniu reklamácií v súlade s § 2 písm. m) cit. zákona.

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo zistená a preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko účastník konania vo výroku rozhodnutia uvedené 3 uplatnené spotrebiteľské reklamácie (zo dňa 10.11.2016 a zaevidovaná pod č. 26/11/16, zo dňa 09.01.2017 a zaevidovaná pod č.

23/1/17 a zo dňa 09.01.2017 a zaevidovaná pod č. 25/1/17) nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa ich uplatnenia.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania a následky porušenia povinnosti, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko účastník konania v prípade vyššie uvedených celkom 109 uplatnených reklamácií nepreukázal na požiadanie orgánu dozoru dôvody, pre ktoré nebolo možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nebolo reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, a taktiež nepreukázal ani zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia.

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

Podľa ustanovenia § 18 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.

V zmysle § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, pod vybavením reklamácie sa 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.

Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. Podľa ustanovení občianskeho zákonníka, ale aj zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci, či poskytovateľ služby povinný reklamáciu prijať a vybaviť v zákonom stanovenej lehote. Za vybavenie reklamácie je možné akceptovať len také konanie predávajúceho, ktoré je v súlade s § 2 písm. m) cit. zákona. Iné, odlišné konanie nie je možné považovať za vybavenie reklamácie a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nie je možné považovať ani jej faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty.

Zákon o ochrane spotrebiteľa pri vybavení reklamácie počíta s aktivitou zo strany predávajúceho, ktorý v rámci zákonom stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, resp. dielo, vymení ho, vráti kúpnu cenu výrobku, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie plnenia alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. V prípade ak nedôjde k aktivite zo strany predávajúceho, v takom prípade nedodržanie formálneho postupu pri vybavovaní reklamácií môže spotrebiteľovi sťažiť si vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Problém nastáva

v tom, že nedodržaním zákonného postupu pri vybavení reklamácie trpí spotrebiteľ, pretože sa svojich práv musí domáhať mimosúdne alternatívnou cestou, prípadne na všeobecnom súde odporcu. Správny orgán má za to, že nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol reálne zúžený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko tieto mu síce patria, ale tieto v dôsledku konania predávajúceho nemôže využiť. Následkom zisteného protiprávneho konania je teda stav, kedy spotrebiteľ síce disponuje právom v zmysle zákona, ale toto sa v dôsledku nekonania predávajúceho stáva relatívnym, ktoré je spotrebiteľ nútený vymáhať či už cestou správnych orgánov, subjektov alternatívneho riešenia sporov alebo súdnou cestou.

Vybavenie reklamácie riadne a včas je dôležité z hľadiska ochrany ekonomických záujmov spotrebiteľa. Nedodržaním 30 dňovej zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie vzniká spotrebiteľovi ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania, a rovnako nemá zjednanú nápravu reklamovanej vady/vád, na základe čoho má znemožnené riadne užívanie predmetu reklamácie. Pokiaľ spotrebiteľ čaká na vybavenie reklamácie, nemôže podniknúť ani ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady výrobku.

Plnenie povinnosti na požiadanie orgánu dozoru predkladať kópie dokladov je dôležitým zdrojom informácií pre kontrolné orgány pri zisťovaní závažnosti rizika ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľa v prípade výskytu sa vady výrobku. Uvedené má tiež význam pri hodnotení postupu predávajúceho pri vybavovaní reklamácie, kedy na jednej strane je spravidla podnet spotrebiteľa poukazujúci na nedostatky, či porušenie zákona pri vybavovaní jeho reklamácie predávajúcim a na strane druhej je nevyhnutnosť získania objektívneho názoru na skutkový stav, kde tieto doklady zohrávajú významnú úlohu. Nie je preto možné bagatelizovať význam plnenia tejto povinnosti.

Predávajúci nedodržaním zákonom predpísanej povinnosti pri vybavovaní reklamácie maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie. Je potrebné zdôrazniť, že podľa spotrebiteľskej legislatívy, 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 presne a spoľahlivo zistené, že účastník konania si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú z citovaných zákonných ustanovení preukázateľne nesplnil. Týmto konaním účastníka konania došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom 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.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, na porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť 3 uplatnené spotrebiteľské reklamácie v zákonom stanovenej lehote, ako aj na porušenie povinnosti predávajúceho preukázať na požiadanie orgánu dozoru dôvody, pre ktoré nebolo možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nebolo reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie a ani zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný

minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 4 a § 18 ods. 5 cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, na ochranu svojho zdravia a bezpečnosti a na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovvej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení zodpovedá približne 1,5 % najvyššej sadzby.

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 a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že **pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom** ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, 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 predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 24.04.2017 a zo dňa 03.05.2017, vyjadrením zástupkyne vedúcej prevádzky zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 24.04.2017, vyjadrením vedúcej prevádzky zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 03.05.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza

z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Z ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva správneho orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia porušenia niektorej z povinností, ktoré tento zákon ukladá. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, bola uložená blízko dolnej hranice zákonom stanovenej sadzby.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Číslo: P/0134/06/2017

V Banskej Bystrici dňa 22.08.2017

ROZHODNUTIE

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

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

účastníkovi konania: PROXIMA, s. r. o., Rádayho 16, 984 01 Lučenec,

IČO: 31 609 481,

na základe kontroly v sídle spoločnosti: PROXIMA, s. r. o., Rádayho 16, Lučenec,

vykonanej dňa: 26.04.2017 za účelom šetrenia podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 149/2017,

pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, keď kontrolou bolo zistené, že reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 21.09.2016 prostredníctvom doporučenej listovej zásielky, ktorú zhotoviteľ diela prevzal dňa 28.09.2016 na dielo – *Rekonštrukcia strechy na rodinnom dome* (zmluva o dielo č. 04/98 zo dňa 15.05.1998, v zmysle ktorej zhotoviteľ diela poskytol záručnú dobu na krytinu 30 rokov) a zameranej na vady diela „*strešná krytina, ktorú ste v rámci vykonávania diela dodali sa na viacerých miestach rozpadáva a neplní si svoju funkciu*“ v zákonom stanovenej lehote a zákonným spôsobom v súlade § 2 písm. m) cit. zákona, teda s ohľadom na obsah spotrebiteľského podnetu, nezaevidovanie reklamácie, nevydanie potvrdenia o prijatí reklamácie a nevydanie dokladu o vybavení reklamácie v stanovených lehotách a na kontrolné zistenia má správny orgán za to, že reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4,**

pre porušenie povinnosti predávajúceho predložiť evidenciu reklamácií na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, keď kontrolovaný subjekt ako zhotoviteľ diela v čase kontroly nepredložil na požiadanie orgánu dozoru evidenciu reklamácií, nakoľko evidenciu reklamácií nevedie žiadnym spôsobom, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 10,**

a za porušenie povinností ustanovených v § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, na základe správnej úvahy

u k l a d á

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

p o k u t u

vo výške **330 €** slovom **Tristotridsať Eur,**

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

č.: SK5781800000007000065068 VS – 01340617

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.04.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v sídle spoločnosti PROXIMA, s. r. o., Rádayho 16, Lučenec.

Pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 149/2017 zameraného na prešetrenie vybavenia reklamácie bolo kontrolou zistené, že kontrolovaný subjekt, resp. zhotoviteľ diela nepreukázal vybavenie reklamácie uplatnenej spotrebiteľom dňa 21.09.2016 prostredníctvom doporučenej listovej zásielky, ktorú zhotoviteľ diela prevzal dňa 28.09.2016 na dielo – *Rekonštrukcia strechy na rodinnom dome* (zmluva o dielo č. 04/98 zo dňa 15.05.1998, v zmysle ktorej zhotoviteľ diela poskytol záručnú dobu na krytinu 30 rokov) a zameranej na vady diela „*strešná krytina, ktorú ste v rámci vykonávania diela dodali sa na viacerých miestach rozpadáva a neplní si svoju funkciu*“ v zákonom stanovenej lehote a zákonným spôsobom v súlade § 2 písm. m) cit. zákona, teda s ohľadom na obsah spotrebiteľského podnetu, nezaevidovanie reklamácie, nevydanie potvrdenia o prijatí reklamácie a nevydanie dokladu o vybavení reklamácie v stanovených lehotách a na kontrolné zistenia má správny orgán za to, že reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt ako zhotoviteľ diela v čase kontroly nepredložil na požiadanie orgánu dozoru evidenciu reklamácií na nazretie, nakoľko evidenciu reklamácií nevedie žiadnym spôsobom.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu spoločnosť uvedená vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu zo dňa 26.04.2017 vyjadril konateľ spoločnosti p. R. B., ktorý bol pri kontrole osobne prítomný a ktorý uviedol, že hneď po uzavretí zmluvy povedal investorovi, že záruku na krytinu dáva na základe informácií od výrobcu. Evidenciu reklamácií nevedie, nakoľko od začiatku podnikateľskej činnosti nemal žiadnu reklamáciu. Dodal, že si je vedomý skutočnosti, že na reklamáciu spotrebiteľa nereagoval písomne a nemá žiadny písomný doklad o jej vyriešení. Vykonal obhliadku RD a spotrebiteľovi navrhol ďalšie možnosti riešenia na odstránenie závad, na čo taktiež nemá písomným záznam.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom webového portálu www.slovensko.sk do jeho elektronickej schránky zaslané oznámenie o začatí správneho konania P/013/06/2017 zo dňa 12.07.2017. Nakoľko účastníkovi konania vypršala úložná lehota, predmetné oznámenie o začatí správneho konania sa považuje za doručené dňom 28.07.2017.

Účastník konania toto svoje právo nevyužil a k oznámeniu o začatí správneho konania pod P/0134/06/2017 zo dňa 12.07.2017 sa nevyjadril žiadnym spôsobom ku dňu vydania rozhodnutia.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

K tomu správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

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

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Vo všeobecnosti, následné odstránenie zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

S ohľadom na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a objektívnu zodpovednosť predávajúceho je tak správny orgán povinný v správnom konaní sankciu uložiť.

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo zistená a preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko účastník konania reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom dňa 21.09.2016 nevybavil v zákonom stanovenej lehote.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa ustanovenia § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie 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.

Z uvedeného je zrejmé, že za vybavenie reklamácie je možné akceptovať len také konanie predávajúceho, ktoré je súladné s § 2 písm. m) cit. zákona. Iné, odlišné

konanie nie je možné považovať za vybavenie reklamácie a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nie je možné považovať ani jej faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty.

Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky postihu k tomu, že kontrolovaný subjekt ako zhotoviteľ diela nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodrжал zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutých služieb. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinnosti, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko kontrolovaný subjekt, resp. zhotoviteľ diela v čase kontroly nepredložil na požiadanie orgánu dozoru evidenciu reklamácií na nazretie, keďže evidenciu reklamácií nevedie žiadnym spôsobom.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 10 predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Citované ustanovenie zákona ukladá predávajúcemu povinnosť viesť evidenciu reklamácií, ktorú predkladá na požiadanie orgánu dohľadu. Zákon presne určuje, ktoré údaje musí takáto evidencia obsahovať. Evidencia uplatnených reklamácií je dôležitým zdrojom informácií pre kontrolné orgány pri zisťovaní závažnosti rizika ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľa v prípade výskytu sa vady výrobku, či poskytnutej služby.

Vykonanou kontrolou bolo presne a spoľahlivo zistené, že účastník konania si povinnosti, ktoré mu vyplývajú z citovaných zákonných ustanovení preukázateľne nesplnil. Týmto konaním účastníka konania došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom 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.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nespĺnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, na porušenie povinnosti vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, na porušenie povinnosti predávajúceho predložiť na požiadanie orgánu dozoru evidenciu reklamácií na nazretie, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nespĺnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie resp. opomenutie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení nedosahuje ani 1% najvyššej sadzby.

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 a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, 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 predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 26.04.2017, vyjadrením konateľa spoločnosti zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 26.04.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

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

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, bola uložená blízko dolnej hranice zákonom stanovenej sadzby.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Číslo: P/0141/06/2017

V Banskej Bystrici dňa 22.08.2017

R O Z H O D N U T I E

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

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

**účastníkovi konania: HMC SLOVAKIA s.r.o., Priechod 6, 976 11 Priechod,
IČO: 48 223 221,**

na základe kontroly spoločnosti HMC Slovakia s. r. o., Priechod 6, 976 11 Priechod, IČO 48 223 221, ktorá je prevádzkovateľom elektronického obchodu na webovej stránke www.chyza.sk,

vykonanej dňa: 03.05.2017 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj za prítomnosti konateľa spoločnosti p. Martina Figu,

pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, keď kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt nevybavil reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom dňa 31.12.2016 o 0:20 hod. prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy jlieskovsky11@gmail.com na adresu chyza@chyza.sk s predmetom: „Chybné časti objednávky č. 12101952“ na výrobok – *Posteľ LAURA v celkovej hodnote 323,98 € (zakúpený dňa 21.12.2016 na základe faktúry č. 201612190) a zameranej na vady „na viacerých častiach postele, prístelky a šuflíkov sú rôzne poškodenia, v prevažnej väčšine prípadov sa jedná o praskliny, ktoré sú na bielom povrchu zreteľne vidno a v jednom prípade sa jedná o poškrabanie“* v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a zákonným spôsobom v súlade § 2 písm. m) cit. zákona,

a za porušenie povinností ustanovených v § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, na základe správnej úvahy

u k l a d á

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

p o k u t u

vo výške **250 €**

slovom **Dvestopäťdesiat Eur,**

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

č.: **SK5781800000007000065068** VS – **01410617**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 03.05.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v priestoroch Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj za prítomnosti p. Martina Figu konateľa spoločnosti HMC Slovakia s. r. o., Priechod 6, 976 11 Priechod, IČO 48 223 221, ktorá je prevádzkovateľom elektronického obchodu na webovej stránke www.chyza.sk. Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 03.05.2017.

Pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 223/2017 zameraného na prešetrenie vybavenia reklamácie bolo kontrolou zistené, že kontrolovaný subjekt nevybavil reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom dňa 31.12.2016 o 0:20 hod. prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy jlieskovsky11@gmail.com na adresu chyza@chyza.sk s predmetom: „Chybné časti objednávky č. 12101952“ na výrobok – *Posteľ LAURA v celkovej hodnote 323,98 €* (zakúpený dňa 21.12.2016 na základe faktúry č. 201612190) a zameranej na vady „*na viacerých častiach postele, prístelky a šuflíkov sú rôzne poškodenia, v prevažnej väčšine prípadov sa jedná o praskliny, ktoré sú na bielom povrchu zreteľne vidno a v jednom prípade sa jedná o poškrabanie*“ v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a zákonným spôsobom v súlade § 2 písm. m) cit. zákona.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom webového portálu www.slovensko.sk do jeho elektronickej schránky zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0141/06/2017 zo dňa 19.07.2017. Nakoľko účastníkovi konania vypršala úložná lehota, predmetné oznámenie o začatí správneho konania sa považuje za doručené dňom 04.08.2017.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu vyjadril konateľ spoločnosti, ktorý bol prítomný a uviedol, že reklamáciu pána L. zo dňa 31.12.2016 zaevidovali a riešili u výrobcu, kde žiadali dodať poškodené dielce za nové. Výrobca žiadal dodať poškodené časti na kontrolu pre dodaním nových. Na toto jednanie reagoval tak, že pre zákazníka objednal na náklady spoločnosti novú posteľ, s tým že reklamáciu a výmenu vadných dielov si dorieši firma po stiahnutí poškodenej postele od pána L.. Objednaná posteľ Laura biela im bola dodaná od výrobcu cca 20.02.2017. Zrejme pre administratívnu chybu bola celá krabica označená len ako reklamácia bez prisluhujúceho čísla objednávky a to: 12101952. Bez tohto čísla zamestnanci usúdili, že sa jedná o reklamáciu, ktorá už bola

vybavená s vlastných zdrojov, a jedná sa teda o kus/ kusy do zásoby. Pre vysvetlenie: občas sa stane, že klient obdrží niektoré diely aj viac krát, a tie sa im následne vrátia. Tieto súčiastky teda majú skladosť a v prípade reklamácie vedú promptne reagovať, a u výrobcu si tieto veci vyreklamujú neskôr, aby klient nemusel dlho čakať. Posteľ objednaná pre pána L. je teda uložená v ich sklade a bohužiaľ pre administratívnu chybu nebola odoslaná zákazníkovi. Po obdržaní danej postele, ju museli v systéme odznačiť ako objednávku v reklamáci, s tým že ju mali hneď na druhý deň poslať klientovi. Táto položka sa však pre ľudskú chybu nedostala na súpis objednávok, ktoré mali byť doručované, keďže súpis objednávok bol spracovaný iba z nedoručených objednávok a reklamáciu systém neponúkol, nakoľko bola v systéme označená ako vybavená. Posteľ mu bude dodaná pri najbližšej ceste do Považskej Bystrice t.j. 05 alebo 06.05.2017. Vzniknutá vec ich veľmi mrzí a ako odškodnenie klientovi, mu danú posteľ, pokiaľ nám to bude umožnené, zmontujú na mieste a starú posteľ demontujú a odvezú, tak aby klient s objednávkou už nemal žiadne starosti. Po tejto skúsenosti, zabezpečí opatrenia, ktoré danú vec už v budúcnosti nepripustia.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Toto svoje právo nevyužil.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

K tomu správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Správne delikty predávajúcich sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania ako predávajúci tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Následné odstránenie zistených nedostatkov nezavaruje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov

je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko účastník konania nevybavil reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom dňa 31.12.2016 o 0:20 hod. prostredníctvom elektronickej pošty zaslanej z adresy jlieskovsky11@gmail.com na adresu chyza@chyza.sk s predmetom: „*Chybné časti objednávky č. 12101952*“ na výrobok – *Posteľ LAURA v celkovej hodnote 323,98 € (zakúpený dňa 21.12.2016 na základe faktúry č. 201612190) a zameranej na vady „na viacerých častiach postele, prístelky a šuflíkov sú rôzne poškodenia, v prevažnej väčšine prípadov sa jedná o praskliny, ktoré sú na bielom povrchu zreteľne vidno a v jednom prípade sa jedná o poškriabanie“* v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a zákonným spôsobom v súlade § 2 písm. m) cit. zákona.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa ustanovenia § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie 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.

Z uvedeného je zrejmé, že za vybavenie reklamácie je možné akceptovať len také konanie predávajúceho, ktoré je súladné s § 2 písm. m) cit. zákona. Iné, odlišné konanie nie je možné považovať za vybavenie reklamácie a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nie je možné považovať ani jej faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty.

Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky postihu k tomu, že predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodrжал zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutých služieb. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj nevybavenie predmetnej reklamácie v zákonom stanovenej lehote a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods.4 cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, na ochranu svojho zdravia a bezpečnosti a na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie resp. opomenutie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení nedosahuje ani 1% najvyššej sadzby.

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 a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, 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 predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 03.05.2017, vyjadrením konateľa spoločnosti zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 03.05.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

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

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, bola uložená blízko dolnej hranice zákonom stanovenej sadzby.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Číslo: P/0150/06/2017

V Banskej Bystrici dňa 06.09.2017

ROZHODNUTIE

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

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

účastníkovi konania: Lukáš Suja, Čačín 41, 974 01 Čerín, podnikateľovi,

IČO: 44 797 559,

na základe kontroly v prevádzke: Môj obchod, Horná Mičina 156,

vykonanej dňa: 30.05.2017,

pre porušenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe, ktorý obsahuje predpísané náležitosti, keď predávajúci ku kontrolnému nákupu pozostávajúcemu z výrobkov *586g Banány voľné á 1,05 €, 1bal. Zapekacia a grilovacia miska FIX-GRIL á 1,05 € a 1ks Lesana á 1,17 €* vydal doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice (ďalej len „ERP“) č. 0045 zo dňa 30.05.2017, ktorý neobsahoval predpísané náležitosti, nakoľko neobsahoval názov odpredávaného výrobku, keď odpredaný výrobok – Zapekacia a grilovacia miska FIX-GRIL bol na doklade o kúpe z ERP označený ako „alobal“, čím došlo k porušeniu **§ 16 ods. 1 písm. d)**,

pre porušenie povinnosti predávajúceho označiť výrobky jednotkovou cenou, keď v ponuke predaja sa nachádzali výrobky *Bonux 300g á 1,40 €, Škrob 500ml á 1,65 €, Škrodenka 500g á 1,85 €, Cocolino 2l á 4,35 €, Silan Fresh 2l á 3,90 €, Alpa Francovka 160ml á 3,90 €, Alpy Francovka 60ml á 1,17 €, Indulona 85ml á 1,90 €, Taft ultra 150ml á 3,00 €, Taft 250ml Power Expres á 3,20 €, Pantene Repair 250ml á 2,30 €, Schauma Pro Vitamin 400ml á 2,40 €, Palmolive Naturals 350ml á 2,60 € a Gillette Series Protection 200ml á 3,80 €*, t. j. celkovo 14 druhov výrobkov, ktoré neboli označené informáciou o jednotkovej cene napriek tomu, že sa u nich táto povinnosť vyžaduje, čím došlo k porušeniu **§ 14a ods. 1**,

pre porušenie povinnosti predávajúceho spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, keď predávajúci pred uzavretím zmluvy žiadnym spôsobom spotrebiteľovi neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho

riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, čím došlo k porušeniu **§ 10a ods. 1 písm. k)**,

a za porušenie povinností ustanovených v § 16 ods. 1 písm. d), § 14a ods. 1 a § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, na základe správnej úvahy

u k l a d á

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

p o k u t u

vo výške **200 €**

slovom **Dvesto Eur,**

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

č.: SK5781800000007000065068 VS – 01500617

O d ô v o d n e n i e

Dňa 30.05.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v prevádzke Môj obchod, Horná Mičiná 156.

Za účelom overenia dodržiavania zásad statočnosti pri predaji bol inšpektormi SOI vykonaný kontrolný nákup, ktorý bol účtovaný správne v celkovej hodnote 3,27 €. Kontrolný nákup pozostával z výrobku *586g Banány voľné á 1,05 €, 1bal. Zapekacia a grilovacia miska FIX-GRIL á 1,05 € a 1ks Lesana á 1,17 €*, ku ktorému predávajúci vydal doklad o kúpe z ERP č. 0045 zo dňa 30.05.2017, ktorý neobsahoval predpísané náležitosti, nakoľko neobsahoval názov odpredávaného výrobku, keď odpredaný výrobok – Zapekacia a grilovacia miska FIX-GRIL bol na doklade o kúpe z ERP označený ako „*alobal*“.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v ponuke predaja sa nachádzalo celkom 14 druhov výrobkov, ktoré neboli označené informáciou o jednotkovej cene napriek tomu, že sa u nich táto povinnosť vyžaduje v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Jednalo sa o výrobky *Bonux 300g á 1,40 €, Škrob 500ml á 1,65 €, Škrodenka 500g á 1,85 €, Cocolino 2l á 4,35 €, Silan Fresh 2l á 3,90 €, Alpa Francovka 160ml á 3,90 €, Alpy Francovka 60ml á 1,17 €, Indulona 85ml á 1,90 €, Taft ultra 150ml á 3,00 €, Taft 250ml Power Expres á 3,20 €, Pantene Repair 250ml á 2,30 €, Schauma Pro Vitamin 400ml á 2,40 €, Palmolive Naturals 350ml á 2,60 € a Gillette Series Protection 200ml á 3,80 €.*

Kontrolou plnenia informačných povinností bolo ďalej zistené, že predávajúci v čase kontroly pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi žiadnym spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 16 ods. 1 písm. d), § 14a ods. 1 a § 10a ods. 1 písm. k) 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá ako predávajúci v plnom rozsahu podnikateľ uvedený vo výroku tohto rozhodnutia.

S priebehom a výsledkom kontroly súhlasila predavačka p. M. K., ktorá bola osobne prítomná pri výkone kontroly a ktorá žiadnym spôsobom nespochybnila zistené nedostatky. Uviedla, že bude informovať majiteľa.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zaslané oznámenie o začatí správneho konania P/0150/06/2017 zo dňa 04.08.2017, ktoré účastník konania prevzal dňa 07.08.2017.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť v lehote stanovenej orgánom dozoru podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Účastník konania toto svoje právo nevyužil a k oznámeniu o začatí správneho konania pod P/0150/06/2017 zo dňa 04.08.2017 sa nevyjadril žiadnym spôsobom ku dňu vydania rozhodnutia.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

K tomu správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinnosti, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Vo všeobecnosti, je potrebné poukázať na skutočnosť, že následné odstránenie zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

S ohľadom na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, závažnosť zisteného nedostatku a objektívnu zodpovednosť

predávajúceho však správny orgán musí sankciu uložiť, pričom pri jej ukladaní sa spravoval tak, aby nevznikali neodôvodnené rozdiely v rozhodovacej činnosti správneho orgánu.

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo zistená a preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností spočívajúce v porušení príslušných ustanovení zákona účastníkom konania tým, že nezabezpečil, aby doklad o kúpe z ERP obsahoval všetky predpísané náležitosti, keď kontrolou bolo zistené, že na doklade o kúpe z ERP č. 0045 zo dňa 30.05.2017 nebol uvedený presný názov odpredaného výrobku.

Podľa ustanovenia § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je 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 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 svojich práv, spravidla, nie však výlučne pri reklamácii, prípadne inom dôvode na dokazovanie nadobudnutia výrobku alebo služby.

Doklad o kúpe výrobku je relevantným dokladom, ktorý má význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady výrobkov 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 svojich práv.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností informovať spotrebiteľa o jednotkových cenách predávaných výrobkov tým, že ich touto informáciou označí.

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

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

Účastník konania tým, že v kontrolovanej prevádzke nezabezpečil označenie výrobkov jednotkovou cenou, keď v ponuke predaja sa nachádzalo 14 druhov výrobkov, ktoré neboli označené informáciou o jednotkovej cene porušil práva spotrebiteľa priznané mu zákonom 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. Informácia o jednotkovej cene výrobku je pre spotrebiteľa jednou z kľúčových informácií pri rozhodovaní o kúpe konkrétneho výrobku. Neoznačením, resp. nesprávnym označením výrobkov informáciou o jednotkovej cene teda spotrebiteľovi nie je umožnené vykonať kvalifikované rozhodnutie o kúpe určitého výrobku vzhľadom na jeho výhodnosť či už v porovnaní s konkurenčným výrobkom, alebo konkurenčným predávajúcim.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na porušenie povinnosti predávajúceho tým, že predávajúci pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi žiadnym spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Podľa ustanovenia § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.

Cieľom inštitútu alternatívneho riešenia sporov je vytvorenie možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne alebo s minimálnymi nákladmi oproti iným existujúcim formám riešenia sporov, ktorými sú napr. mediácia, rozhodcovské alebo súdne konanie. Týmto spôsobom sa má dopomôcť najmä k flexibilitě v komunikácii počas riešenia spotrebiteľského sporu a k úspore času, prostriedkov a nákladov súvisiacich s uplatnením práv spotrebiteľa. Cieľom celého postupu alternatívneho riešenia sporu pred subjektom je dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov bolo zavedené nové právo pre spotrebiteľov, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a žiadať tak alternatívne riešenie jeho sporu s predávajúcim. Ide o prostriedok napomáhajúci vymoženiu a ochrane práv spotrebiteľov. V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov a so zavedením nového práva pre spotrebiteľov bola zavedená tiež nová informačná povinnosť pre predávajúcich a jedine pri jej dôkladnom plnení má tento ešte stále

pomerne nový inštitút šancu dostať sa do povedomia tak spotrebiteľov, ako aj predávajúcich a stať sa tak účinným nástrojom na riešenie spotrebiteľských problémov.

Vykonanou kontrolou bolo presne a spoľahlivo zistené, že účastník konania si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú z citovaných zákonných ustanovení preukázateľne nesplnil. Týmto konaním účastníka konania došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom 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.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj porušenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe, ktorý obsahuje názov odpredávaného výrobku, na porušenie povinnosti predávajúceho označiť výrobky jednotkovou cenou, na porušenie povinnosti predávajúceho spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 16 ods. 1 písm. d), § 14a ods. 1 a § 10a ods. 1 písm. k) cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 3 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení nedosahuje ani 1% najvyššej sadzby.

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 a to až do výšky 66.400 EUR. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, 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 predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 30.05.2017, vyjadrením predavačky zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 30.05.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

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

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, 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 očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Číslo: P/0151/06/2017

V Banskej Bystrici dňa 06.09.2017

R O Z H O D N U T I E

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

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

účastníkovi konania: Zlatica Sujová – ZMIEŠANÝ TOVAR ZLATICA, Čačín 41, 974 01 Čerín, Podnikateľka,

IČO: 37 330 748,

na základe kontroly v prevádzke: Zmiešaný tovar ZLATICA, Čerín 21,

vykonanej dňa: 30.05.2017,

pre porušenie povinnosti predávajúceho umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, keď v čase kontroly sa v prevádzke reklamačný poriadok na takomto mieste nenachádzal, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 1,**

pre porušenie povinnosti predávajúceho spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, keď predávajúci pred uzavretím zmluvy žiadnym spôsobom spotrebiteľovi neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, čím došlo k porušeniu **§ 10a ods. 1 písm. k),**

a za porušenie povinností ustanovených v § 18 ods. 1 a § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, na základe správnej úvahy

u k l a d á

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

p o k u t u

vo výške **170 €**

slovom **Jednostosedemdesiat Eur,**

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

č.: SK5781800000007000065068 VS – 01510617

O d ô v o d n e n i e

Dňa 30.05.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v prevádzke Zmiešaný tovar ZLATICA, Čerín 21.

Kontrolou bolo zistené, že v kontrolovanej prevádzke sa v čase kontroly na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi nenachádzal reklamačný poriadok.

Kontrolou plnenia informačných povinností bolo ďalej zistené, že predávajúci v čase kontroly pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom neoznámil žiadnym spôsobom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 18 ods. 1 a § 10a ods. 1 písm. k) 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá ako predávajúci v plnom rozsahu podnikateľka uvedená vo výroku tohto rozhodnutia.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu zo dňa 30.05.2017 vyjadrila podnikateľka, ktorá bola pri kontrole osobne prítomná a ktorá zistené nedostatky žiadnym spôsobom nespochybnila. Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu uviedla, že zistené nedostatky odstráni.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zaslané oznámenie o začatí správneho konania P/0151/06/17 zo dňa 04.08.2017, ktoré za účastníka konania prevzal splnomocnenec dňa 07.08.2017.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť v lehote stanovenej orgánom dozoru podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Účastník konania toto svoje právo nevyužil a k oznámeniu o začatí správneho konania pod P/0151/06/2017 zo dňa 04.08.2017 sa nevyjadril žiadnym spôsobom ku dňu vydania rozhodnutia.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

K vyjadreniu podnikateľky správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

K vyjadreniu podnikateľky ohľadne odstránenia zistených nedostatkov správny orgán uvádza, že následné odstránenie zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

S ohľadom na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, závažnosť zisteného nedostatku a objektívnu zodpovednosť predávajúceho však správny orgán musí sankciu uložiť, pričom pri jej ukladaní sa spravoval tak, aby nevznikali neodôvodnené rozdiely v rozhodovacej činnosti správneho orgánu.

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo zistená a preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko reklamačný poriadok nebol na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Podľa § 18 ods. 1 zákona predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu

uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Z citovaného zákonného ustanovenia vyplýva pre predávajúceho povinnosť riadne, to znamená v súlade s právnymi predpismi, informovať spotrebiteľa o všetkých relevantných podmienkach uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady výrobku. Zároveň je predávajúcemu uložená povinnosť o týchto skutočnostiach informovať spotrebiteľa určenou formou a to prostredníctvom písomného reklamačného poriadku, ktorý sa má nachádzať v prevádzkarni na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi. Predávajúci si preto nesplní povinnosť v zmysle tohto zákonného ustanovenia, ak reklamačný poriadok nemá vypracovaný vôbec alebo ak v reklamačnom poriadku určí podmienky uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady v rozpore s právnymi predpismi, prípadne ak reklamačný poriadok, aj keď má vypracovaný, ale tento sa nachádza na mieste, ktoré nie je pre spotrebiteľa viditeľné alebo dostupné.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na porušenie povinnosti predávajúceho tým, že predávajúci pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi žiadnym spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Podľa ustanovenia § 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.

Cieľom inštitútu alternatívneho riešenia sporov je vytvorenie možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne alebo s minimálnymi nákladmi oproti iným existujúcim formám riešenia sporov, ktorými sú napr. mediácia, rozhodcovské alebo súdne konanie. Týmto spôsobom sa má dopomôcť najmä k flexibilitě v komunikácii počas riešenia spotrebiteľského sporu a k úspore času, prostriedkov a nákladov súvisiacich s uplatnením práv spotrebiteľa. Cieľom celého postupu alternatívneho riešenia sporu pred subjektom je dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov bolo zavedené nové právo pre spotrebiteľov, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a žiadať tak alternatívne riešenie jeho sporu s predávajúcim. Ide o prostriedok napomáhajúci vymoženiu a ochrane práv spotrebiteľov. V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov a so zavedením nového práva pre spotrebiteľov bola zavedená tiež nová informačná povinnosť pre predávajúcich a jedine pri jej dôkladnom plnení má tento ešte stále pomerne nový inštitút šancu dostať sa do povedomia tak spotrebiteľov, ako aj predávajúcich a stať sa tak účinným nástrojom na riešenie spotrebiteľských problémov.

Vykonanou kontrolou bolo presne a spoľahlivo zistené, že účastník konania si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú z citovaných zákonných ustanovení preukázateľne nesplnil. Týmto konaním účastníka konania došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom 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.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, na porušenie povinnosti predávajúceho umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, na porušenie povinnosti predávajúceho spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, a zohľadnil tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 1 a § 10a ods. 1 písm. k) cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, na ochranu svojho zdravia a bezpečnosti a na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce, spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení predstavuje približne 1% najvyššej sadzby.

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 a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, 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 predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 30.05.2017, vyjadrením podnikateľky zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 30.05.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

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

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, 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 očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Číslo: P/0153/06/2017

V Banskej Bystrici dňa 06.09.2017

R O Z H O D N U T I E

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

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

účastníkovi konania: PhDr. Mgr. Jana Zacharová, Nová 196/3, 028 01 Trstená, Podnikateľke,

IČO: 37 086 642,

na základe kontroly v prevádzke: Pekný domov, Námestie Štefana Moyzesa 7, Banská Bystrica,

vykonanej dňa: 26.05.2017,

pre porušenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe, ktorý obsahuje predpísané náležitosti, keď predávajúci ku kontrolnému nákupu pozostávajúcemu z výrobkov *Iks Anjel keram. á 7,00 € a Iks Košík á 4,80 €* vydal doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice (ďalej len „ERP“) č. *0001 zo dňa 26.05.2017, ktorý neobsahoval predpísané náležitosti, nakoľko neobsahoval názov odpredávaného výrobku, keď odpredaný výrobok – Košík bol na doklade o kúpe z ERP označený ako „*Suvenír*“, čím došlo k porušeniu § 16 ods. 1 písm. d),

pre porušenie povinnosti predávajúceho spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, keď predávajúci pred uzavretím zmluvy žiadnym spôsobom spotrebiteľovi neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, čím došlo k porušeniu § 10a ods. 1 písm. k),

a za porušenie povinností ustanovených v § 16 ods. 1 písm. d) a § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, na základe správnej úvahy

u k l a d á

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

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 – **01530617**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.05.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v prevádzke Pekný domov, Námestie Štefana Moyzesa 7, Banská Bystrica.

Za účelom overenia dodržiavania zásad statočnosti pri predaji bol inšpektormi SOI vykonaný kontrolný nákup, ktorý bol účtovaný správne v celkovej hodnote 11,80 €. Kontrolný nákup pozostával z výrobku *1ks Anjel keram. á 7,00 € a 1ks Košík á 4,80 €*, ku ktorému predávajúci vydal doklad o kúpe z ERP č. *0001 zo dňa 26.05.2017, ktorý neobsahoval predpísané náležitosti, nakoľko neobsahoval názov odpredávaného výrobku, keď odpredaný výrobok – Košík bol na doklade o kúpe z ERP označený ako „*Suvení*“.

Kontrolou plnenia informačných povinností bolo ďalej zistené, že predávajúci v čase kontroly pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi žiadnym spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 16 ods. 1 písm. d) a § 10a ods. 1 písm. k) 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá ako predávajúci v plnom rozsahu podnikateľka uvedená vo výroku tohto rozhodnutia.

K priebehu a výsledku kontroly sa vyjadrila podnikateľka, ktorá bola osobne prítomná pri výkone kontroly a ktorá žiadnym spôsobom nespochybnila zistené nedostatky. Uviedla, že zistené nedostatky odstráni.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zaslané oznámenie o začatí správneho konania P/0153/06/2017 zo dňa 04.08.2017, ktoré účastník konania prevzal dňa 09.08.2017.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť v lehote stanovenej orgánom dozoru podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Účastník konania toto svoje právo využil a k oznámeniu o začatí správneho konania pod P/0153/06/2017 zo dňa 04.08.2017 sa vyjadril písomne, formou poštovej zásielky č. RE368906175SK zo dňa 11.08.2017. Písomné vyjadrenie účastníka konania bolo doručené správnomu orgánu dňa 15.08.2017.

K porušeniu ustanovenia §-u 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa účastník konania uviedol, že tento nedostatok nastal pochybením zamestnanca, nakoľko je v pokladnici naprogramovaný aj košík. Zdôraznil, že dôrazne upozornil pracujúcich s registračnou pokladnicou o potrebe čo najpresnejšie identifikovať tovar na bločku pre zákazníka. Účastník konania tento nedostatok promptne odstránil.

K porušeniu ustanovenia §-u 10a ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa účastník konania uviedol, že kontrolóri I SOI ho v čase kontroly upozornili na tento nedostatok. Dodal, že túto informáciu nezachytil, nakoľko legislatíva je taká obsiahla. Uznal, že nevedel o potrebe podávať túto informáciu aj v kamennej predajni, nakoľko reklamácie automaticky rieši vrátením peňazí zákazníkovi, ba dokonca aj vtedy, keď si zákazník kúpu rozmyslí. Nápravu zjednal ihneď po návšteve kontrolórov. Informáciu o alternatívnom riešení sporov vyvesil v predajni ako súčasť reklamačného poriadku na viditeľné miesto.

V závere účastník konania žiada správny orgán o zhovievavosť pri ukladaní výšky pokuty alebo o odpustenie sankcie, nakoľko zistené pochybenia neboli spôsobené jeho zámernou snahou o poškodenie zákazníka a upretie jeho práv. zdôraznil, že ide o predajňu s darčkovými predmetmi a drobnými suvenírmi a teda jeho cieľom je zákazníka potešiť a zlepšiť mu náladu. Rovnako zdôraznil, že ihneď odstránil nedostatky, ktoré pramenili z jeho nevedomosti.

K tomu správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Správne delikty predávajúcich sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania ako predávajúci tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

K vyjadreniu účastníka konania ohľadne okamžitého odstránenia zistených nedostatkov, správny orgán uvádza, že následné odstránenie zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Navyše, v danom prípade ide o odstránenie nedostatkov systémovo do budúcnosti, nejde však o nápravu, či o spätné odstránenie v minulosti vzniknutých nedostatkov.

Nakoľko cieľom správneho konania nie je výlučne represia, ale prevencia, správny orgán pri ukladaní výšky pokuty berie na vedomie vyjadrenie účastníka konania zo dňa 11.08.2017 a opatrenia, ktoré prijal na odstránenie zistených nedostatkov, avšak odstránenie nedostatkov, či dodatočné prijatie opatrení na ich predchádzanie nie je možné akceptovať ako liberačný dôvod na zbavenie sa zodpovednosti za kontrolou zistený protiprávny stav. S ohľadom na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a objektívnu zodpovednosť predávajúceho je tak správny orgán povinný v správnom konaní sankciu uložiť.

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo zistená a preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností spočívajúce v porušení príslušných ustanovení zákona účastníkom konania tým, že nezabezpečil, aby doklad o kúpe z ERP obsahoval všetky predpísané náležitosti, keď kontrolou bolo zistené, že na doklade o kúpe z ERP č. *0001 zo dňa 26.05.2017 nebol uvedený presný názov odpredaného výrobku.

Podľa ustanovenia § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je 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 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

svojich práv, spravidla, nie však výlučne pri reklamacii, prípadne inom dôvode na dokazovanie nadobudnutia výrobku alebo služby.

Doklad o kúpe výrobku je relevantným dokladom, ktorý má význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady výrobkov 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 svojich práv.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na porušenie povinnosti predávajúceho tým, že predávajúci pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi žiadnym spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Podľa ustanovenia § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.

Cieľom inštitútu alternatívneho riešenia sporov je vytvorenie možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne alebo s minimálnymi nákladmi oproti iným existujúcim formám riešenia sporov, ktorými sú napr. mediácia, rozhodcovské alebo súdne konanie. Týmto spôsobom sa má dopomôcť najmä k flexibilitě v komunikácii počas riešenia spotrebiteľského sporu a k úspore času, prostriedkov a nákladov súvisiacich s uplatnením práv spotrebiteľa. Cieľom celého postupu alternatívneho riešenia sporu pred subjektom je dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov bolo zavedené nové právo pre spotrebiteľov, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a žiadať tak alternatívne riešenie jeho sporu s predávajúcim. Ide o prostriedok napomáhajúci vymoženiu a ochrane práv spotrebiteľov. V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov a so zavedením nového práva pre spotrebiteľov bola zavedená tiež nová informačná povinnosť pre predávajúcich a jedine pri jej dôkladnom plnení má tento ešte stále pomerne nový inštitút šancu dostať sa do povedomia tak spotrebiteľov, ako aj predávajúcich a stať sa tak účinným nástrojom na riešenie spotrebiteľských problémov.

Vykonanou kontrolou bolo presne a spoľahlivo zistené, že účastník konania si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú z citovaných zákonných ustanovení preukázateľne nesplnil. Týmto konaním účastníka konania došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom 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.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj porušenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe, ktorý obsahuje názov odpredávaného výrobku, ako aj na porušenie povinnosti predávajúceho spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 16 ods. 1 písm. d) a § 10a ods. 1 písm. k) cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 3 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení nedosahuje ani 1% najvyššej sadzby.

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 a to až do výšky 66.400 EUR. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, 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 predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti

zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 26.05.2017, vyjadrením podnikateľky zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 26.05.2017, písomným vyjadrením účastníka konania zo dňa 11.08.2017 doručeným správnomu orgánu dňa 15.08.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

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

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, 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 očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Číslo: P/0160/06/2017

V Banskej Bystrici dňa 12.09.2017

R O Z H O D N U T I E

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

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

účastníkovi konania: Emília Šípošová – OBUVEX, Kukučínova 3, 974 01 Banská Bystrica, podnikateľke,

IČO: 17 908 833,

na základe kontroly v prevádzke: ObuvEx, Kukučínova 3, Banská Bystrica,

vykonanej dňa: 04.05.2017 a dňa 10.05.2017,

pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, keď na základe predloženej evidencie reklamácií vedenej predávajúcim v období od 01.10.2016 do 31.03.2017 bolo zistené, že:

- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 14.10.2016 a zaevidovaná pod č. 70/2016 na výrobok – *Pánske topánky v hodnote 69,90 €* (zakúpený dňa 15.04.2016) bola predávajúcim vybavená dňa 15.11.2016 výmenou výrobku, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 14.12.2016 a zaevidovaná pod č. 82/2016 na výrobok – *Dámske čierne topánky v hodnote 64,90 €* (zakúpený dňa 31.03.2016) bola predávajúcim vybavená dňa 14.01.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 20.12.2016 a zaevidovaná pod č. 84/2016 na výrobok – *Dámske zimné topánky v hodnote 79,90 €* (zakúpený dňa 20.10.2016) bola predávajúcim vybavená dňa 20.01.2017 výmenou výrobku, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 09.01.2017 a zaevidovaná pod č. 2/2017 na výrobok – *Dámske zimné topánky v hodnote 69,90 €* (zakúpený

dňa 11.11.2016) bola predávajúcim vybavená dňa 09.02.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 20.01.2017 a zaevidovaná pod č. 5/2017 na výrobok – *Detské papuče v hodnote 11,90 €* (zakúpený dňa 22.08.2016) bola predávajúcim vybavená dňa 03.03.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 31.01.2017 a zaevidovaná pod č. 8/2017 na výrobok – *Dámska zimná obuv v hodnote 69,90 €* (zakúpený dňa 03.12.2015) bola predávajúcim vybavená dňa 03.03.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 09.03.2017 a zaevidovaná pod č. 15/2017 na výrobok – *Detské zimné topánky v hodnote 56,90 €* (zakúpený dňa 11.11.2016) bola predávajúcim vybavená dňa 19.04.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 13.03.2017 a zaevidovaná pod č. 16/2017 na výrobok – *Dámska letná obuv v hodnote 33,90 €* (zakúpený dňa 10.06.2016) bola predávajúcim vybavená dňa 13.04.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 15.03.2017 a zaevidovaná pod č. 18/2017 na výrobok – *Dámske čižmy v hodnote 69,90 €* (zakúpený dňa 09.11.2016) bola predávajúcim vybavená dňa 25.04.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 20.03.2017 a zaevidovaná pod č. 20/2017 na výrobok – *Detské zimné topánky v hodnote 59,90 €* (zakúpený dňa 25.11.2016) bola predávajúcim vybavená dňa 21.04.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, teda predávajúci uvedených 10 uplatnených spotrebiteľských reklamácií nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa ich uplatnenia, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4,

pre porušenie povinnosti predávajúceho vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou bolo zistené, že predávajúci pri reklamacii zaevidovanej pod č. 70/2016, 82/2016, 84/2016, 2/2017, 5/2017, 8/2017 a 20/2017, teda celkom pri 7 uplatnených spotrebiteľských reklamáciách nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa ich uplatnenia, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 9,

a pre porušenie povinnosti predávajúceho spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, keď predávajúci pred uzavretím zmluvy žiadnym spôsobom spotrebiteľovi neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho

riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, čím došlo k porušeniu **§ 10a ods.1 písm. k),**

a za porušenie povinností ustanovených v § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, na základe správnej úvahy

u k l a d á

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

p o k u t u

vo výške **580 €**

slovom **Päťstoosemdesiat Eur,**

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

č.: SK5781800000007000065068 VS – 01600617

O d ô v o d n e n i e

Dňa 04.05.2017 a dňa 10.05.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v prevádzke ObuvEx, Kukučínova 3, Banská Bystrica.

Na základe predloženej evidencie reklamácií vedenej predávajúcim v období od 01.10.2016 do 31.03.2017 bolo zistené, že:

- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 14.10.2016 a zaevidovaná pod č. 70/2016 na výrobok – *Pánske topánky v hodnote 69,90 €* (zakúpený dňa 15.04.2016) bola predávajúcim vybavená dňa 15.11.2016 výmenou výrobku, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 14.12.2016 a zaevidovaná pod č. 82/2016 na výrobok – *Dámske čierne topánky v hodnote 64,90 €* (zakúpený dňa 31.03.2016) bola predávajúcim vybavená dňa 14.01.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 20.12.2016 a zaevidovaná pod č. 84/2016 na výrobok – *Dámske zimné topánky v hodnote 79,90 €* (zakúpený dňa 20.10.2016) bola predávajúcim vybavená dňa 20.01.2017 výmenou výrobku, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 09.01.2017 a zaevidovaná pod č. 2/2017 na výrobok – *Dámske zimné topánky v hodnote 69,90 €* (zakúpený dňa 11.11.2016) bola predávajúcim vybavená dňa 09.02.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 20.01.2017 a zaevidovaná pod č. 5/2017 na výrobok – *Detské papuče v hodnote 11,90 €* (zakúpený dňa 22.08.2016) bola predávajúcim vybavená dňa 03.03.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 31.01.2017 a zaevidovaná pod č. 8/2017 na výrobok – *Dámska zimná obuv v hodnote 69,90 €* (zakúpený dňa 03.12.2015) bola predávajúcim vybavená dňa 03.03.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 09.03.2017 a zaevidovaná pod č. 15/2017 na výrobok – *Detské zimné topánky v hodnote 56,90 €* (zakúpený dňa 11.11.2016) bola predávajúcim vybavená dňa 19.04.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 13.03.2017 a zaevidovaná pod č. 16/2017 na výrobok – *Dámska letná obuv v hodnote 33,90 €* (zakúpený dňa 10.06.2016) bola predávajúcim vybavená dňa 13.04.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 15.03.2017 a zaevidovaná pod č. 18/2017 na výrobok – *Dámske čižmy v hodnote 69,90 €* (zakúpený dňa 09.11.2016) bola predávajúcim vybavená dňa 25.04.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- reklamácia spotrebiteľa uplatnená dňa 20.03.2017 a zaevidovaná pod č. 20/2017 na výrobok – *Detské zimné topánky v hodnote 59,90 €* (zakúpený dňa 25.11.2016) bola predávajúcim vybavená dňa 21.04.2017 vrátením kúpnej ceny výrobku, t. j. nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

teda predávajúci uvedených 10 uplatnených spotrebiteľských reklamácií nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa ich uplatnenia.

Kontrolou bolo ďalej zistené, že predávajúci pri reklamacii zaevidovanej pod č. 70/2016, 82/2016, 84/2016, 2/2017, 5/2017, 8/2017 a 20/2017, teda celkom pri 7 uplatnených spotrebiteľských reklamáciách nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa ich uplatnenia.

Kontrolou plnenia informačných povinností bolo ďalej zistené, že predávajúci v čase kontroly pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom neoznámil žiadnym spôsobom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 11.08.2017, ktoré účastník konania prevzal dňa 14.08.2017

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá podnikateľka uvedená vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu dňa 10.05.2017 vyjadrila podnikateľka, ktorá bola prítomná a uviedla, že berie na vedomie.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Toto svoje právo nevyužil.

Keďže účastník správneho konania svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na nedodržanie povinností pri vybavovaní reklamácií, a to tým, že predávajúci u 10 uplatnených spotrebiteľských reklamácií porušil povinnosť vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote a pri 7 uplatnených spotrebiteľských reklamáciách porušil povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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

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.

V zmysle § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, pod vybavením reklamácie sa 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.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko účastník konania vo výroku rozhodnutia uvedených 10 uplatnených spotrebiteľských reklamácií nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa ich uplatnenia.

Zákon o ochrane spotrebiteľa ustanovil maximálnu lehotu na vybavenie reklamácie 30 dní. Pokiaľ predávajúci nevie túto lehotu dodržať, má sa za to, že výrobok je neopraviteľný a spotrebiteľovi prislúchajú rovnaké práva, ako pri neodstrániteľných vadách výrobku. Je potrebné osobitne zdôrazniť, že za vybavenie reklamácie je možné akceptovať len také konanie predávajúceho, ktoré je súladné s § 2 písm. m) cit. zákona. Iné, odlišné konanie nie je možné považovať za vybavenie reklamácie a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nie je možné považovať ani jej faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty. Pokiaľ teda predávajúci má za to, že sa spotrebiteľ môže dostaviť až po uplynutí 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, má možnosť reklamáciu v súlade so zákonom vybaviť vo forme písomnej výzvy na prevzatie plnenia.

Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky postihu k tomu, že predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodrжал zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko účastník konania porušil povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Splnenie si tejto povinnosti má za cieľ jednak chrániť spotrebiteľa a dať mu k dispozícii doklad o tom, ako bolo s jeho reklamáciou zo strany predávajúceho naložené, čo je potrebné najmä v prípade opakujúcich sa či viacerých rôznych väd výrobku, ale taktiež je dôležitým zdrojom informácií pre kontrolné orgány pri zisťovaní závažnosti rizika ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľa v prípade výskytu sa vady výrobku. Uvedené má tiež význam pri hodnotení postupu predávajúceho pri vybavovaní reklamácie v rámci kontroly, kedy je nevyhnutnosť získania objektívneho názoru na skutkový stav, kde tieto doklady zohrávajú významnú úlohu. Nie je preto možné bagatelizovať ich význam a poukazovať na faktické vybavenie reklamácie.

Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutých služieb. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv mimosúdne formou alternatívneho riešenia sporu, súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na porušenie povinnosti predávajúceho tým, že predávajúci pred uzavretím zmluvy spotrebiteľovi žiadnym spôsobom neoznámil informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. [391/2015 Z. z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Podľa ustanovenia § 10a ods. 1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.

Cieľom inštitútu alternatívneho riešenia sporov je vytvorenie možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne alebo s minimálnymi nákladmi oproti iným existujúcim formám riešenia sporov, ktorými sú napr. mediácia, rozhodcovské alebo súdne konanie. Týmto spôsobom sa má dopomôcť najmä k flexibilitě v komunikácii počas riešenia spotrebiteľského sporu a k úspore času, prostriedkov a nákladov súvisiacich s uplatnením práv spotrebiteľa. Cieľom celého postupu alternatívneho riešenia sporu pred subjektom je dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov bolo zavedené právo pre spotrebiteľov, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a žiadať tak alternatívne riešenie jeho sporu s predávajúcim. Ide o prostriedok napomáhajúci vymoženiu a ochrane práv spotrebiteľov. V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov a so zavedením nového práva pre spotrebiteľov bola zavedená tiež nová informačná povinnosť pre predávajúcich a jedine pri jej dôkladnom plnení má tento ešte stále pomerne nový inštitút šancu dostať sa do povedomia tak spotrebiteľov, ako aj predávajúcich a stať sa tak účinným nástrojom na riešenie spotrebiteľských problémov.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť 10 vyššie uvedených reklamácií v zákonom stanovenej lehote, porušenie povinnosti predávajúceho vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie u 7 vyššie uvedených reklamácií, porušenie povinnosti predávajúceho spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 10a ods. 1 písm. k) cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie resp. opomenutie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení nedosahuje ani 1% najvyššej sadzby.

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 a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, 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 predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 04.05.2017 a 10.05.2017, vyjadrením podnikateľky zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 10.05.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

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

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, 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 očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Číslo: P/0163/06/2017

V Banskej Bystrici dňa 12.09.2017

ROZHODNUTIE

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

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

účastníkovi konania: Marian Mojžiš – Konzum u Mojžiša, 962 26 Vigľašská Huta - Kalinka, podnikateľovi,

IČO: 17 899 265,

na základe kontroly v prevádzke: Konzum u Mojžiša, Vigľašská Huta – Kalinka, vykonanej dňa: 06.06.2017,

pre porušenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe, ktorý obsahuje predpísané náležitosti, keď predávajúci ku kontrolnému nákupu pozostávajúcemu z výrobkov *0,750kg Špekačky á 2,63 €, 0,250kg Paradajky á 0,33 €, 0,120kg Paprika á 0,23 €, 1 Fl. (2l) Limonáda s príchutou citrón á 0,38 € a 1ks (100ml) OFF Ochrana pred komármi á 2,00 €* predávajúci vydal doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice (ďalej len „ERP“) č. *0022 zo dňa 06.06.2017, ktorý neobsahoval predpísané náležitosti, nakoľko neobsahoval názov odpredávaných výrobkov, keď odpredaný výrobok – 0,250kg Paradajky bol na doklade o kúpe z ERP označený ako „Zelenina“, odpredaný výrobok – 0,120kg Paprika bol na doklade o kúpe z ERP označený ako „Zelenina“, odpredaný výrobok – 1 Fl. (2l) Limonáda s príchutou citrón bol na doklade o kúpe z ERP označený ako „Malinovka 2l“ a odpredaný výrobok – OFF Ochrana pred komármi bol na doklade o kúpe z ERP označený ako „Čist prostri“, čím došlo k porušeniu **§ 16 ods. 1 písm. d),**

a pre porušenie povinnosti predávajúceho označiť výrobky jednotkovou cenou, keď v ponuke predaja sa nachádzali výrobky *900ml jar á 1,80 €, 450ml Jar á 1,10 €, 300ml Ambi pur osviežovač vzduchu á 3,55 €, 400ml Dixi čajovníkový šampón á 1,49 €, 500ml Ústna voda Sensitive Enamel Protect á 2,20 €, 300g Kitekat s hovädzím mäsom á 1,25 €, 400g EDEKA psie sušienky á 1,60 €, 1,7kg Friskies s lososom a pridanou zeleninou á 4,70 €, 750ml Clin Okná, rýmy atď. á 1,45 €, 60ml ALPA CANABIS á 1,00 € a 160ml ALPA á 1,26 €* t.j. celkovo 11 druhov výrobkov, ktoré neboli označené informáciou o jednotkovej cene napriek tomu, že sa u nich táto povinnosť vyžaduje, čím došlo k porušeniu **§ 14a ods.1,**

a za porušenie povinností ustanovených v § 16 ods. 1 písm. d) a § 14a 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,

u k l a d á

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

p o k u t u

vo výške **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 – 01630617

O d ô v o d n e n i e

Dňa 06.06.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v prevádzke Konzum u Mojžiša, Víglášká Huta - Kalinka.

Za účelom overenia dodržiavania zásad statočnosti pri predaji bol inšpektormi SOI vykonaný kontrolný nákup, ktorý bol účtovaný správne v celkovej hodnote 5,57 €. Kontrolný nákup pozostával z výrobku *0,750kg Špekačky á 2,63 €, 0,250kg Paradajky á 0,33 €, 0,120kg Paprika á 0,23 €, 1 Fl. (2l) Limonáda s príchutou citrón á 0,38 € a 1ks (100ml) OFF Ochrana pred komármi á 2,00 €*, ku ktorému predávajúci vydal doklad o kúpe z elektronickej registračnej pokladnice (ďalej len „ERP“) č. *0022 zo dňa 06.06.2017, ktorý neobsahoval predpísané náležitosti, nakoľko neobsahoval názov odpredávaných výrobkov, keď odpredaný výrobok – 0,250kg Paradajky bol na doklade o kúpe z ERP označený ako „Zelenina“, odpredaný výrobok – 0,120kg Paprika bol na doklade o kúpe z ERP označený ako „Zelenina“, odpredaný výrobok – 1 Fl. (2l) Limonáda s príchutou citrón bol na doklade o kúpe z ERP označený ako „Malinovka 2l“ a odpredaný výrobok – OFF Ochrana pred komármi bol na doklade o kúpe z ERP označený ako „Čist prostri“.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v ponuke predaja sa nachádzalo celkom 11 druhov výrobkov, ktoré neboli označené informáciou o jednotkovej cene napriek tomu, že sa u nich táto povinnosť vyžaduje v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Jednalo sa o výrobky *900ml jar á 1,80 €, 450ml Jar á 1,10 €, 300ml Ambi pur osviežovač vzduchu á 3,55 €, 400ml Dixi čajovníkový šampón á 1,49 €, 500ml Ústna voda Sensitive Enamel Protect á 2,20 €, 300g Kitekat s hovädzím mäsom á 1,25 €, 400g EDEKA psie sušienky á 1,60 €, 1,7kg Friskies s lososom a pridanou zeleninou á 4,70 €, 750ml Clin Okná, rýmy atď. á 1,45 €, 60ml ALPA CANABIS á 1,00 € a 160ml ALPA á 1,26 €.*

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 16 ods. 1 písm. d) a § 14a 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.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá podnikateľ uvedený vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 11.08.2017, ktoré účastník konania prevzal dňa 14.08.2017.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu vyjadrila predavačka, ktorá bola prítomná a uviedla, že uvedené nedostatky čo najskôr odstráni.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č.71/1967 Zb. o správnom konaní účastník konania v stanovenej lehote podal vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Vo vyjadrení zo dňa 17.08.2017 doručenom správnomu orgánu dňa 21.08.2017 uvádza, že jeho prevádzka sa nachádza v malej dedine so stálymi prestanúcimi obyvateľmi. V tejto dedinke sa nachádza ešte jeden súkromný obchod, takže to má veľmi ťažké na užívanie, prevádzkovanie a platenie všetkých nákladov. Obrátka tovaru nie je veľká aj preto, že nákup väčšieho charakteru kupujú deti svojim rodičom v okolitých nákupných marketoch a u neho len základné potraviny, takže sa má čo denno-denne obracať od rána do večera, aby všetko finančne stíhal. K prvému nedostatku, že pokladničný bloček obsahoval všeobecný názor "zelenina" atď. uvádza, že sa chce ospravedlniť. Je malý živnostník, ktorý začal s prevádzkovaním tejto obchodnej prevádzky v roku 1992, takže je už pomaly v dôchodkovom veku. Priznáva, že nie je vôbec zdatný v počítačovom systéme. Pokladnicu, ktorú prevádzkuje, každú malú zmenu musí stále nosiť do autorizovaného servisu vo Zvolene, t.j. 25 km, aby mu naprogramovali názov tovaru "PLU". Samozrejme pri takom rýchlom pohybe a výmene tovaru, aký je v predajni potravín (rozličný tovar) a išiel by s ponukou nového tovaru pre zákazníka, ktorý sa to dožaduje aj aby som napredoval a finančne nestagnoval, tak má na to PLU všeobecný názov tovaru.

V druhom porušení predpisov o prepočte na jednotku kg a litre sa tiež chce ospravedlniť. Jeho prevádzka je predajňa pultového charakteru s obsluhou, čiastočne na drogériu a nápoje samoobsluhou. Tento zákon dodržiava, prepočítava na jednotkovú mieru, avšak pri toľkých položkách mu niekedy zoberie zákazník ten tovar, kde má tento prepočet, vždy v poradí ako prvý, a tým príde o prepočet. Poznámava, že za jeho dlhoročnú obchodnú činnosť nemal žiadny závažný nedostatok, voči všetkým kontrolným orgánom, štátu, sociálnej a zdravotnej poisťovni. Žiadni nedostatok nemal voči zákazníkovi, ktorý denno-denne hodnotí a monitoruje jeho prácu už 25 rokov. Prosí o zhodnotenie a zváženie horeuvedených okolností pri zvažovaní výšky postihu.

K tomu správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Správne delikty predávajúcich sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie.

Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania ako predávajúci tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Následné odstránenie zistených nedostatkov nezavahuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Nakoľko cieľom správneho konania nie je výlučne represia, ale prevencia, správny orgán pri ukladaní výšky pokuty berie na vedomie vyjadrenie účastníka konania. S ohľadom na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a objektívnu zodpovednosť predávajúceho je však správny orgán povinný v správnom konaní sankciu uložiť.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností spočívajúce v porušení príslušných ustanovení zákona účastníkom konania tým, že nezabezpečil, aby doklad o kúpe z ERP obsahoval všetky predpísané náležitosti, keď kontrolou bolo zistené, že na doklade o kúpe nebol uvedený presný názov odpredaného výrobku.

Podľa ustanovenia § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je 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 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

svojich práv, spravidla, nie však výlučne pri reklamácií, prípadne inom dôvode na dokazovanie nadobudnutia výrobku alebo služby.

Doklad o kúpe výrobku je relevantným dokladom, ktorý má význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady výrobkov 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 svojich práv.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol aj na porušenie príslušných ustanovení zákona účastníkom konania tým, že neoznačil výrobky jednotkovou cenou, keď pri kontrole plnenia správnosti poskytovaných informácií o cene bol inšpektormi zistený nedostatok u 11 druhov ponúkaných výrobkov, ktoré neboli označené informáciou o jednotkovej cene napriek tomu, že sa u nich táto povinnosť vyžaduje. Týmto konaním predávajúci nedodrжал povinnosť informovať spotrebiteľa o ich jednotkovej cene platnej v okamihu predaja, teda v čase, keď sa spotrebiteľ o kúpu výrobku zaujíma.

V zmysle ustanovenia § 14a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný označiť výrobok predajnou cenou a jednotkovou cenou. Jednotková cena nemusí byť vyznačená, ak je zhodná s predajnou cenou. V nadväznosti na § 2 písm. zb) cit. zákona, jednotkovou cenou je konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty a ostatných daní za kilogram, liter, meter, meter štvorcový, meter kubický výrobku alebo inú jednotku množstva, ktorá sa často a bežne používa pri predaji výrobku.

Informácia o jednotkovej cene výrobku je vo všeobecnosti pre spotrebiteľa jednými z kľúčových informácií pri rozhodovaní o kúpe konkrétneho výrobku. Neoznačením, resp. aj nesprávnym označením výrobkov informáciou o jednotkovej cene spotrebiteľovi nie je umožnené vykonať zhodnotenie výhodnosti kúpy určitého výrobku. V dôsledku neoznačenia výrobkov jednotkovými cenami nie je spotrebiteľovi umožnené vykonať kvalifikované rozhodnutie o kúpe výrobku vzhľadom na jeho výhodnosť či už v porovnaní s konkurenčným výrobkom alebo konkurenčným predávajúcim.

Jednotková cena je pre spotrebiteľa dôležitou informáciou, nakoľko mu pomáha ľahšie sa orientovať pri rozhodovaní o výhodnosti cien jednotlivých druhov výrobkov, alebo o výhodnosti ceny určitého druhu výrobku u rôznych predávajúcich a podľa nej sa objektívne rozhodnúť, či pristúpi ku kúpe výrobku.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj porušenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe, ktorý obsahuje názov odpredávaných výrobkov, porušenie povinnosti predávajúceho označiť výrobky jednotkovou cenou, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 16 ods. 1 písm. d) a § 14a ods. 1 cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má

právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie resp. opomenutie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení nedosahuje ani 1% najvyššej sadzby.

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 a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, 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 predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 06.06.2017, vyjadrením predavačky zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 06.06.2017, vyjadrením účastníka konania zo dňa 27.08.2017 doručeným správnomu orgánu dňa 21.08.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

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

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi

aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, bola uložená blízko dolnej hranice zákonom stanovenej sadzby.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Číslo: P/0165/06/2017

V Banskej Bystrici dňa 12.09.2017

R O Z H O D N U T I E

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

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

účastníkovi konania: CCC Slovakia, s.r.o., Kopčianska 10, 851 01 Bratislava,

IČO: 46 509 500,

na základe kontroly v prevádzke: CCC Shoes & Bags, Námestie SNP 63, Zvolen,
vykonanej dňa: 31.05.2017,

pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, keď kontrolou bolo zistené že, spotrebiteľ dňa 16.05.2017 uplatnil reklamáciu výrobku – *Vychádzková obuv, LASOCKI W112-ALTO-15, veľkosť 37, tmavomodrá á 39,95 € - zľava 40% - 15,98 € v celkovej hodnote 23,97 €* (zakúpený dňa 12.05.2017, t. j. reklamácia do 12 mesiacoch od kúpy) a zameranú na výzvanie podrážky, ku ktorej predávajúci vydal potvrdenie o uplatnení reklamácie – Záznam o reklamacii pod č. R26389507081 zo dňa 16.05.2017 a ktorú vybavil dňa 16.05.2017 výmenou výrobku s doplatkom vo výške 7,99 €. Predávajúci určil doplatok ako rozdiel medzi zvýhodnenou cenou, za ktorú spotrebiteľ kúpil reklamovaný výrobok dňa 12.05.2017 a cenou platnou v deň uplatnenia reklamácie a súčasne aktuálnu predajnú cenu znížil o zľavu 20%. Spotrebiteľ s týmto nesúhlasil a v doklade o vybavení reklamácie uviedol cit., že: „+ vyžiadaný doplatok v hodnote 20% s ktorým nesúhlasím“. Z vyššie uvedeného je zrejmé, že predávajúci tak konal v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľovu reklamáciu vybavil dňa 16.05.2017 odovzdaním nového výrobku, ktoré bolo podmienené účtovaním doplatku vo výške 7,99 €. Z uvedeného je zrejmé, že predávajúci nevybavil reklamáciu v zákonom ustanovenej lehote spôsobom v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa,

a za porušenie povinností ustanovených v § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, na základe správnej úvahy

u k l a d á

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

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 – 01650617

O d ô v o d n e n i e

Dňa 31.05.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj kontrolu v prevádzke CCC Shoes & Bags, Námestie SNP 63, Zvolen.

Pri šetrení podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 317/2017 zameraného na preverenie postupu predávajúceho pri vybavovaní reklamácie bolo kontrolou zistené, že spotrebiteľ dňa 16.05.2017 uplatnil reklamáciu výrobku – *Vychádzková obuv, LASOCKI WII2-ALTO-15, veľkosť 37, tmavomodrá á 39,95 € - zľava 40% - 15,98 € v celkovej hodnote 23,97 €* (zakúpený dňa 12.05.2017, t. j. reklamácia do 12 mesiacoch od kúpy) a zameranú na výzvanie podrážky, ku ktorej predávajúci vydal potvrdenie o uplatnení reklamácie – Záznam o reklamacii pod č. R26389507081 zo dňa 16.05.2017 a ktorú vybavil dňa 16.05.2017 výmenou výrobku s doplatkom vo výške 7,99 €. Predávajúci určil doplatok ako rozdiel medzi zvýhodnenou cenou, za ktorú spotrebiteľ kúpil reklamovaný výrobok dňa 12.05.2017 a cenou platnou v deň uplatnenia reklamácie a súčasne aktuálnu predajnú cenu znížil o zľavu 20%. Spotrebiteľ s týmto nesúhlasil a v doklade o vybavení reklamácie uviedol cit., že: „+ vyžiadaný doplatok v hodnote 20% s ktorým nesúhlasím“,

Z vyššie uvedeného je zrejmé, že predávajúci tak konal v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľovu reklamáciu vybavil dňa 16.05.2017 odovzdaním nového výrobku, ktoré bolo podmienené účtovaním doplatku vo výške 7,99 €. Z uvedeného je zrejmé, že predávajúci nevybavil reklamáciu v zákonom ustanovenej lehote spôsobom v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom webového portálu www.slovensko.sk do jeho elektronickej schránky zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0165/06/2017 zo dňa 11.08.2017, ktoré účastník konania prevzal dňa 14.08.2017.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá spoločnosť uvedená vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

K priebehu a výsledku kontroly sa do inšpekčného záznamu vyjadрила zástupkyňa vedúcej, ktorá bola prítomná a uviedla, že o kontrole bude informovať vedenie spoločnosti do 01.06.2017.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č.71/1967 Zb. o správnom konaní účastník konania v stanovenej lehote podal vyjadrenie k zisteným nedostatkom. Vo vyjadrení zo dňa 15.08.2017 doručenom správnomu orgánu dňa 17.08.2017 mimo iného uviedol, že už pred konaním kontroly boli so spotrebiteľkou v kontakte. Mailová komunikácia vznikla ihneď po zistení situácie a ich snahou bolo zákazníčke vyhovieť a predmetnú sumu jej vrátiť, o čom ju už 24.05.2017 mája mailom informovali. Vzhľadom na to, že na výzvy nereagovala zaslali jej predmetný rozdiel v sume 7,99 € prostredníctvom poštovej poukážky.

Na základe uvedeného chce podotknúť, že pôvodné nedorozumenie, a tým vzniknutá nespokojnosť pani Š. nás mrzí a ich snahou bolo od začiatku situáciu vyriešiť k jej spokojnosti k čomu nakoniec aj došlo. Rovnako personál preškolili, aby sa nesnažili vyjsť zákazníkom v ústrety spôsobom, ktorý by mohol byť zmätočný a postupovali striktne v zmysle zákona a platných predpisov.

K tomu správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Správne delikty predávajúcich sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je predávajúci spôsobilý na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania ako predávajúci tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Následné odstránenie zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Nakoľko cieľom správneho konania nie je výlučne represia, ale prevencia, správny orgán pri ukladaní výšky pokuty berie na vedomie vyjadrenie účastníka konania a opatrenia, ktoré prijal na odstránenie zistených nedostatkov, avšak odstránenie

nedostatkov, či dodatočné prijatie opatrení na ich predchádzanie nie je možné akceptovať ako liberačný dôvod na zbavenie sa zodpovednosti za kontrolou zistený protiprávny stav. S ohľadom na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a objektívnu zodpovednosť predávajúceho je tak správny orgán povinný v správnom konaní sankciu uložiť.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený je stav zistený v čase kontroly.

Inšpektorát SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinnosti, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko účastník konania vyššie uvedenú reklamáciu uplatnenú dňa 16.05.2017 vybavil dňa 16.05.2017 odovzdaním nového výrobku, ktoré bolo podmienené účtovaním doplatku vo výške 7,99 €, teda reklamáciu nevybavil v zákonom ustanovenej lehote spôsobom v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa ustanovenia § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie 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.

Z uvedeného je zrejmé, že za vybavenie reklamácie je možné akceptovať len také konanie predávajúceho, ktoré je súladné s § 2 písm. m) cit. zákona. Iné, odlišné konanie nie je možné považovať za vybavenie reklamácie a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nie je možné považovať ani jej faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty.

Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky postihu k tomu, že predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodrжал zákonom predpísané povinnosti

pri vybavovaní reklamácie a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady výrobkov. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv alternatívnou cestou, súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj nevybavenie reklamácie v zákonom ustanovenej lehote spôsobom v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 4 cit. zákona.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Konanie resp. opomenutie, ktorým sú ohrozované ekonomické záujmy spotrebiteľa vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa zisteného porušenia zákona uložil pokutu v takej výške, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia. Je potrebné poukázať na skutočnosť, že uložená sankcia sa približuje dolnej hranici sadzby a v percentuálnom vyjadrení nedosahuje ani 1% najvyššej sadzby.

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 a to až do výšky 66.400 €. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, 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 predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov konajú.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 31.05.2017, vyjadrením zástupkyne vedúcej zaznamenaným v inšpekčnom zázname zo dňa 31.05.2017, vyjadrením účastníka konania zo dňa 15.08.2017 doručeným správnomu orgánu dňa 17.08.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

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

Pokuta, ktorú môže správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uložiť do výšky 66.400,00 €, bola uložená blízko dolnej hranice zákonom stanovenej sadzby.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.