

**Slovenská obchodná inšpekcia**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre**  
**Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27**

---

číslo: **P/0031/01/2016**

dátum: **30.06.2016**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, 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: **Jozef Svatík**, Korytnická 5, 82107 Bratislava-Podunajské Biskupice,  
IČO: 11 676 990,

kontrola vykonaná dňa 10.12.2015 a 05.02.2016 v prevádzke Rozličný tovar, Kopčianska 90, Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, ktorý obsahuje názov a množstvo výrobku** – pri výkone kontroly dňa 10.12.2015 bolo zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (0,218 g turistická saláma á 4,99€/kg; 1ks chlieb rascový 500g á 0,79€/ks; 1ks čokol. tyčinka Tender Milk 37g á 0,49 €/ks) vydal predávajúci doklad o kúpe č. \*0139, ktorý neobsahoval všetky zákonom predpísané náležitosti, a to správny názov zakúpených výrobkov, keď ako názov zakúpených výrobkov uvádzal (v prípade výrobku 0,218 g turistická saláma á 4,99€/kg) len označenie Mäsové výrobky, (v prípade výrobku 1ks chlieb rascový 500g á 0,79€/ks) len označenie Pekár. výrobky, (v prípade výrobku 1ks čokol. tyčinka Tender Milk 37g á 0,49 €/ks) len označenie Sladkosti a množstvo zakúpeného výrobku turistická saláma á 4,99€/kg. Pri výkone kontroly dňa 05.02.2016 bolo zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (0,092 g Čaba klobása á 6,99 €/kg; 1ks keks Brumík á 0,35 €/1ks; 2 ks rožok á 0,07 €/1ks) vydal predávajúci doklad o kúpe č. \*0118, ktorý neobsahoval všetky zákonom predpísané náležitosti, a to správny názov zakúpených výrobkov, keď ako názov zakúpených výrobkov uvádzal (v prípade výrobku 0,092 g Čaba klobása á 6,99 €/kg) len označenie Mäsové výrobky, (v prípade výrobkov 2 ks rožok á 0,07 €/1ks) len označenie Pekár. výrobky, (v prípade 1ks keks Brumík á 0,35 €/1ks) len označenie Sladkosti a množstvo zakúpeného výrobku Čaba klobása á 6,99 €/kg. Uvedeným konaním došlo k porušeniu **§ 16 ods. 1 písm. d)** 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**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **150,- €**  
(slovom: stopäťdesiat eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukázkou alebo príkazom na úhradu na účet vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00310116.**

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 10.12.2015 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Rozličný tovar, Kopčianska 90, Bratislava, zameranú na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa č. 1262/2015 a na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Dňa 05.02.2016 vykonali inšpektori SOI opakovanú kontrolu v prevádzke Rozličný tovar, Kopčianska 90, Bratislava, zameranú na kontrolu uložených záväzných opatrení zo dňa 10.12.2015 a na dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa. Výsledok vykonaných kontrol je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 10.12.2015 a v inšpekčnom zázname zo dňa 05.02.2016.

Pri výkone kontroly bolo dňa 10.12.2015 zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (0,218 g turistická saláma á 4,99€/kg; 1ks chlieb rascový 500g á 0,79€/ks; 1ks čokol. tyčinka Tender Milk 37g á 0,49 €/ks) vydal predávajúci doklad o kúpe č. \*0139, ktorý neobsahoval všetky zákonom predpísané náležitosti, a to správny názov zakúpených výrobkov, keď ako názov zakúpených výrobkov uvádzal (v prípade výrobku 0,218 g turistická saláma á 4,99€/kg) len označenie Mäsové výrobky, (v prípade výrobku 1ks chlieb rascový 500g á 0,79€/ks) len označenie Pekár. výrobky, (v prípade výrobku 1ks čokol. tyčinka Tender Milk 37g á 0,49 €/ks) len označenie Sladkosti a množstvo zakúpeného výrobku turistická saláma á 4,99€/kg;

Pri výkone kontroly bolo dňa 05.02.2016 zistené, že na vykonaný kontrolný nákup (0,092 g Čaba klobása á 6,99 €/kg; 1ks keks Brumík á 0,35 €/1ks; 2 ks rožok á 0,07 €/1ks) vydal predávajúci doklad o kúpe č. \*0118, ktorý neobsahoval všetky zákonom predpísané náležitosti, a to správny názov zakúpených výrobkov, keď ako názov zakúpených výrobkov uvádzal (v prípade výrobku 0,092 g Čaba klobása á 6,99 €/kg) len označenie Mäsové výrobky, (v prípade výrobkov 2 ks rožok á 0,07 €/1ks) len označenie Pekár. výrobky, (v prípade 1ks keks Brumík á 0,35 €/1ks) len označenie Sladkosti a množstvo zakúpeného výrobku Čaba klobása á 6,99 €/kg.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 31.05.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 17.06.2016.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Dňa 27.06.2016 bol orgánu dozoru doručený list zo dňa 22.06.2016 označený ako Vyjadrenie k vykonaným kontrolám a k správne konaniu č. k. P/0031/01/2016 (ďalej len „vyjadrenie“) v ktorom účastník konania uviedol, že tovar v tzv. „Tovarových skupinách“ (Sladkosti, Mäsové výrobky, Pekárenské výrobky ...) predáva už asi 20 rokov a doteraz mu žiadny kontrolný orgán pri kontrole tento spôsob predaja nevytkol. Tak isto predávajú tovar vo veľkých predajniach v obchodných centrách, napr.: tenisky ako Detská obuv, tričko ako Sezónne oblečenie, topánky ako Pánska obuv (k dispozícii má viacero pokladničných

dokladov). V citovanom zákone sa uvádza povinnosť na účtenke udávať názov tovaru, ale nie je tam upresnené ako konkrétne, či stačí uviesť „Sladkosť“, alebo musí byť uvedené napríklad „Tender milk 37g“. Z uvedených dôvodov tovar v dobrej viere predával v tovarových skupinách v presvedčení, že je to správne a nebol s tým žiadny problém ani zo strany zákazníkov ani zo strany kontrolných orgánov. Pri opakovanej kontrole pre veľký rozsah tovarových položiek (asi 4000) účastník konania ešte nemal spracovanú a naprogramovanú väčšiu časť sortimentu. Účastník konania vo vyjadrení ďalej uviedol, že podotýka, že z finančných dôvodov ako malá prevádzka si nemôže dovoliť dať urobiť naprogramovanie tovaru externej firme a postupne popri zabezpečovaní chodu predajne (zásobovanie, účtovníctvo, dane, odvody, personalistika, organizácia prevádzky, atď...) spracováva a programuje tovarové položky v požadovanej forme. Pri účtovaní Mäsových výrobkov – Turistickej salámy a Čaba klobásy boli predavačky zvyknuté zadávať konečnú cenu a nie množstvo a kilovú cenu, čo účastník konania taktiež pokladal za postačujúce a ani pri tomto predaji sa doposiaľ nevyskytli reklamácie zákazníkov, alebo kontroly. Po dôraznom poučení predaváčiek sa už tento problém nevyskytuje. Pri predaji sa účastník konania snaží svojich zákazníkov obsluhovať čestne a poctivo a ponúkať im kvalitný tovar, čo sa mu doteraz darí. V závere vyjadrenia účastník konania požiadal, aby orgán dozoru vzal vyššie uvedené skutočnosti pri správnom konaní do úvahy a prihliadol na ekonomické možnosti jeho malej prevádzky.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 05.02.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly p. E. (predavačka) zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 10.12.2015 osoba prítomná pri výkone kontroly p. E. (predavačka) zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že pri kontrole bola prítomná a s obsahom záznamu súhlasí.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení orgán dozoru uvádza, že uvedenými tvrdeniami účastník konania nespochybnil zistené protiprávne konanie, iba uviedol príčiny vzniku danej skutočnosti, ktoré však účastníka konania nezbuývajú zodpovednosti za zistené nedostatky. Námietky účastníka konania, že predáva už takmer 20 rokov tovar v tzv. tovarových skupinách a doteraz mu žiadny kontrolný orgán pri kontrole tento spôsob predaja nevytkol, ako i že i iné podnikateľské subjekty používajú druhové názvy tovarov, hodnotí orgán dozoru ako irelevantné. K námietke účastníka konania, že v citovanom ustanovení sa uvádza povinnosť uvádzať na účtenke názov tovaru, ale nie je tam upresnené ako konkrétne, orgán dozoru uvádza, že v zmysle § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedený názov výrobku. V záujme dodržania tejto povinnosti, je však predávajúci povinný uviesť na doklade o kúpe názov výrobku spôsobom, ktorý by umožnil jeho jasnú a presnú špecifikáciu. Z pokladničného dokladu musí byť zrejmé, aký výrobok si spotrebiteľ zakúpil a to tak, aby jeho označenie umožnilo jednoznačné odlišenie od iného výrobku. Vzhľadom k vyššie uvedenému, používanie tzv. tovarových skupín ako názov výrobku, považuje orgán dozoru za príliš všeobecné, z ktorého nie je možné určiť aký výrobok si spotrebiteľ v skutočnosti zakúpil. V prípade zakúpenia viacerých rôznych druhov výrobkov, ktoré účastník konania súhrnne účtuje pod pojmami Mäsové výrobky, Sladkosť, Pekár. výrobky a pod., môže

napríklad v prípade uplatnenia reklamácie spotrebiteľa na jeden z uvedených výrobkov, ktorý je v doklade o kúpe uvedený hromadne ako Mäsový výrobok, Sladkosti a pod. dôjsť k zhoršeniu jeho postavenia v rámci reklamačného konania. Pre doplnenie správny orgán poukazuje aj na predchádzajúcu právnu úpravu obsiahnutú v zákone č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa, v rámci ktorého bola predávajúcemu stanovená povinnosť vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedený druh a názov výrobku. Súčasné znenie zákona č. 250/2007 Z.z. považuje za dostačujúce uvedenie názvu výrobku, od ktorého však treba dôsledne rozlíšiť druh či tovarovú skupinu, ktorej uvedenie na doklade o kúpe je z hľadiska požiadaviek zákona nedostatočné. Námietku účastníka konania, že pri opakovanej kontrole nemal pre veľký rozsah tovarových položiek ešte spracovanú a naprogramovanú väčšiu časť sortimentu a z finančných dôvodov si nemôže dovoliť, dať urobiť naprogramovanie tovaru externej firme, hodnotí orgán dozoru ako irelevantnú. Účastník konania zodpovedá za dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne skutočnosti, pre ktoré si účastník konania zákonom stanovenú povinnosť nespľnil. K námietke účastníka konania, že pri účtovaní mäsových výrobkov boli predavačky zvyknuté zadávať konečnú cenu a nie množstvo a kilovú cenu, čo účastník konania tiež pokladal za postačujúce, orgán dozoru uvádza, že jednou z povinností predávajúceho vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa je predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov (§ 4 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa). V doklade o kúpe, ktorý je pre spotrebiteľa potvrdením kúpnej zmluvy a ktorý zároveň slúži i ako podklad pre uplatnenie reklamácie, by mal byť zakúpený výrobok špecifikovaný dostatočne určito, a to aj so zreteľom na množstvo výrobku, ktorý si spotrebiteľ zakúpil, a to najmä, nie však výlučne, ak je predmetný výrobok predávaný na gramáž. V prípade absencie množstva zakúpeného výrobku tak spotrebiteľovi môže byť fakticky znemožnené, prekontrolovať si správnosť účtovania výrobku, či opätovne môže tiež dochádzať k oslabeniu jeho právnej pozície v prípade uplatnenia reklamácie na zakúpený výrobok.

V zmysle § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedený názov a množstvo výrobku alebo druh služby.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

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 právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 10.12.2015 v spojení s inšpekčným záznamom zo dňa 05.02.2016.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania, ktorým bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Neuvedením správneho názvu a množstva výrobku v doklade o kúpe č.\* 0139 a v doklade o kúpe č.\* 0118 došlo k zníženiu rozsahu práv garantovaných spotrebiteľom zákonom o ochrane spotrebiteľa. Doklad o kúpe výrobku je potvrdením existencie záväzkového vzťahu - kúpnej zmluvy pri predaji v obchode medzi predávajúcim a kupujúcim, tzn. spotrebiteľom. Je relevantným dokladom, ktorý má zásadný význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady. Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru prihliadol aj na následky zisteného protiprávneho konania a vzal do úvahy skutočnosť, že absencia údajov o množstve zakúpeného výrobku a názov neumožňujúci bližšiu špecifikáciu zakúpeného výrobku, znemožňuje spotrebiteľovi reálne si overiť plnenie kúpnej zmluvy zo strany predávajúceho, čo mu v konečnom dôsledku môže sťažiť postup pri uplatňovaní reklamácie zakúpeného výrobku či kontrolu samotného účtovania. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty zohľadnil i skutočnosť, že nedostatok zistený inšpektormi SOI pri výkone kontroly dňa 10.12.2015 v prevádzke Rozličný tovar, Kopčianska 90, Bratislava, nebol ani v čase opakovanej kontroly dňa 05.02.2016 odstránený, nakoľko bolo inšpektormi SOI zistené opakované porušenie ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistené protiprávne konanie vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

**Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

**Slovenská obchodná inšpekcia**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre**  
**Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27**

---

číslo: P/0004/01/2016

dátum: 18.07.2016

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, 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: **SPORTISIMO SK s. r. o.**, Boženy Němcovej 8, 811 04 Bratislava,  
IČO: 44 156 979,

kontrola vykonaná dňa 22.01.2016 v prevádzke SPORTISIMO.SK, OC Danubia, Panónska cesta 16, 851 04 Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia – pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. R., uplatnenú dňa 17.10.2015 (Reklamačný list – číslo pobočky: 2040, rok: 2015, číslo: 510 zo dňa 17.10.2015), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *číslo tovaru: 3792006900, značka: Crossroad, farba: čierna, v hodnote 23,45 €, zakúpený dňa 30.09.2014 (doklad o kúpe č. 000014 zo dňa 30.09.2014, interné číslo dokladu: 63819, DKP: 6002022635494036)*, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

čím 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,

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **200,- €**  
(slovom: dvesto eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00040116.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 22.01.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke SPORTISIMO.SK, OC Danubia, Panónska cesta 16, 851 04 Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. R., evidovaného

pod č. 1528/2015, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 22.01.2016.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. R., uplatnenú dňa 17.10.2015 (Reklamačný list – číslo pobočky: 2040, rok: 2015, číslo: 510 zo dňa 17.10.2015), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *číslo tovaru: 3792006900, značka: Crossroad, farba: čierna, v hodnote 23,45 €, zakúpený dňa 30.09.2014 (doklad o kúpe č. 000014 zo dňa 30.09.2014, interné číslo dokladu: 63819, DKP: 6002022635494036)*, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Spotrebiteľovi bola dňa 21.11.2015 vrátená zaplatená finančná čiastka vo výške 23,45 € (Reklamačný list – číslo pobočky: 2040, rok: 2015, číslo: 510 zo dňa 17.10.2015, v ktorom je v kolónke „Spôsob vyriešenia reklamácie“ uvedený dátum 21.11.2015 a vrátenie peňazí).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 03.06.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 09.06.2016.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril, vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 22.01.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly p. O. – zastupujúca vedúca predajne uviedla len, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie a bude informovať vedenie Sportisima, čím účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. V súlade s ustanovením § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že bolo reklamačné konanie ukončené v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania počas vykonanej kontroly a ani následne v rámci správneho konania žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal vybavenie reklamácie v lehote 30 dní od jej uplatnenia.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

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.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozovia 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. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400,00 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na následky zisteného protiprávneho konania. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania, resp. nemá zjednanú nápravu reklamovanej vady, na základe čoho má znemožnené riadne užívanie predmetu reklamácie. Taktiež nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady výrobku. Uvedeným konaním je dotknuté aj jeho právo na ochranu ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Súčasne bola zohľadnená skutočnosť, že predávajúci vrátil spotrebiteľovi kúpnu cenu výrobku, a to ešte pred samotnou kontrolou zo strany SOI.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih, uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia, za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

### **Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.



**Slovenská obchodná inšpekcia**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre**  
**Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27**

---

číslo: **P/0230/01/2015**dátum: **17.06.2016**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný orgán dozoru podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, 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: **Assot Trading, s. r. o.**, Pečnianska 3714/10, 851 01 Bratislava,  
IČO: 46 563 270,

kontrola vykonaná dňa 08.07.2015 a 15.07.2015 v prevádzke eshop [www.assot.sk](http://www.assot.sk), odberné miesto, Kopčianska 20, Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. L. uplatnenú listom zo dňa 07.11.2014, doručeným účastníkovi konania dňa 12.11.2014 (podacie číslo zásielky BE633989513SK), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *Parný mop (H2O mop x 5)*, v hodnote 74,90 €, zakúpeného dňa 18.12.2012 (doklad č.: 154477 zo dňa 18.12.2012), prevzatého spotrebiteľom dňa 19.12.2012 (Potvrdenie o prevzatí dobierky – číslo balíka: 28048076), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

čím 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“),

**pre porušenie zákazu predávajúcim**

- **ukladať povinnosti bez právneho dôvodu** – keď v rámci vykonanej kontroly dňa 08.07.2015 boli účastníkom konania predložené OBCHODNÉ PODMIENKY A REKLAMAČNÝ PORIADOK – Assot Trading, s.r.o., zverejnené na stránke [www.assot.sk](http://www.assot.sk), platné od 22.10.2012, ktoré boli platné v čase objednávania tovaru spotrebiteľom p. L. (podnet č. 327/2015) a boli platné aj v čase kontroly (ďalej len „obchodné podmienky“), pričom posúdením predložených obchodných podmienok bolo zistené, že:
  - účastník konania ako predávajúci v predložených obchodných podmienkach (predložených pri výkone kontroly dňa 08.07.2015) uviedol:

**Reklamácie:**

*„Kupujúci je povinný reklamovaný tovar odovzdať spoločnosti Assot Trading, s.r.o. kompletný, nepoškodený a v originálnom balení.“*

Uvedeným ustanovením účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. V zmysle platnej právnej úpravy spotrebiteľ nie je povinný uchovávať obal výrobku, a preto je požiadavka originálneho balenia v súvislosti s uplatnením reklamácie kladená nad rámec zákona, a to v neprospech spotrebiteľa. Uvedeným ukladaním povinností nad rámec zákona došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. a)** zákona o ochrane spotrebiteľa,

- **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov** – keď v rámci vykonanej kontroly dňa 08.07.2015 boli účastníkom konania predložené obchodné podmienky, pričom posúdením predložených obchodných podmienok bolo zistené, že:
  - účastník konania ako predávajúci v predložených obchodných podmienkach (predložených pri výkone kontroly dňa 08.07.2015) uviedol:

**Zrušenie nákupu:**

*„V lehote do 15 dní vám budú vrátené peniaze vo výške hodnoty tovaru vrátane nákladov, ktoré boli vynaložené v súvislosti s objednaním tovaru (suma zobrazená na faktúre).“*

a

*„V prípade, že dodržíte všetky uvedené podmienky, peniaze za výrobok a prepravné vám spätne vrátime na váš bankový účet.“*

Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z.z.“) predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie **§ 8 ods. 5**. Podľa § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z.z. predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Predĺžením lehoty na vrátenie platieb ako aj výhradným určením spôsobu vrátenia ceny za tovar bez predchádzajúcej dohody so spotrebiteľom v prípade, ak spotrebiteľ použil pri svojej platbe za produkt iný spôsob platby ako bezhotovostný platobný styk prevodom na účet (napr. hotovosť), dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov a porušeniu zákazu v zmysle **§ 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1** zákona o ochrane spotrebiteľa,

- **upierať spotrebiteľovi právo na informácie** – keď v rámci vykonanej kontroly dňa 08.07.2015 boli účastníkom konania predložené obchodné podmienky, pričom pri výkone kontroly bolo zistené, že na internetovej stránke elektronického obchodu www.assot.sk účastník konania ako predávajúci neuvádzal informácie v zmysle § 4 ods. 1 písm. a) a e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení zákona č.

284/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov, a to sídlo poskytovateľa služieb (Pečnianska 3714/10, 851 01 Bratislava), názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha, čím došlo k porušeniu zákazu upierania práva spotrebiteľa na informácie v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa,

- **používať nekalé obchodné praktiky** – keď v rámci vykonanej kontroly dňa 08.07.2015 boli účastníkom konania predložené obchodné podmienky, pričom posúdením predložených obchodných podmienok bolo zistené, že:
  - účastník konania ako predávajúci v predložených obchodných podmienkach (predložených pri výkone kontroly dňa 08.07.2015) uviedol:

#### **Zrušenie nákupu:**

*„Ak Vám tovar z akéhokoľvek dôvodu nevyhovuje, máte právo odstúpiť od zmluvy a tovar nám do 7 pracovných dní od jeho prevzatia vrátiť.“*

a

#### **Reklamácie OUTLET:**

*„Outletový tovar nie je možné vrátiť a požadovať zaň peniaze späť.“*

Uvedenými ustanoveniami účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o lehote na odstúpenie od zmluvy a o nemožnosti odstúpenia od zmluvy. V zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči. V zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z., spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa aj o nemožnosti odstúpenia od zmluvy v prípade outletového tovaru. To, že si spotrebiteľ kúpi outletový tovar, nie je jedným z dôvodov nemožnosti odstúpenia od zmluvy. V prípade zmluvy uzatvorenej na diaľku, zákon č. 102/2014 Z.z. neuvádza predaj outletového tovaru ako výnimku z odstúpenia od zmluvy. Citované ustanovenie teda obsahuje nesprávnu informáciu o obmedzení zákonnej možnosti odstúpiť od zmluvy a je preto nepravdivé, nakoľko uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa. Ustanovenia v obchodných podmienkach teda obsahujú nesprávnu informáciu o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy a sú preto nepravdivé, nakoľko uvádzajú do omylu alebo môžu viesť do omylu priemerného spotrebiteľa. Účastník konania ako predávajúci tak informáciu o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, uvádzal nesprávne, čo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím došlo k porušeniu zákazu použitia nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého konania v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. g) zákona o ochrane spotrebiteľa,

- **používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách** – keď v rámci vykonanej kontroly dňa 08.07.2015 boli účastníkom konania predložené obchodné podmienky, pričom posúdením predložených obchodných podmienok bolo zistené, že:
  - účastník konania ako predávajúci v predložených obchodných podmienkach (predložených pri výkone kontroly dňa 08.07.2015) uviedol:

*„Kupujúci podaním objednávky potvrdzuje, že sa oboznámil s obchodnými podmienkami, ktorých neoddeliteľnú súčasť tvorí reklamačný poriadok, a že s nimi súhlasí.“*

Stanovením uvedenej podmienky predávajúci porušil zákaz použitia neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko uvedená podmienka spôsobuje nerovnováhu práv a povinností zmluvných strán, keďže na spotrebiteľa v rozpore s ustanovením § 53 ods. 4 písm. l) zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) prenáša dôkazné bremeno v otázke možnosti oboznámenia sa s obchodnými podmienkami a súčasne formou vopred formulovanej podmienky spotrebiteľovi vnucuje súhlas s ich znením. Orgán dozoru poukazuje na ustanovenie § 3 ods. 8 zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého dôkazné bremeno splnenia požiadaviek uvedených v odsekoch 1 a 5 (t.j. vrátane obsahu obchodných podmienok) znáša predávajúci. Zakotvením predmetnej podmienky dochádza k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. c)** zákona o ochrane spotrebiteľa,

- účastník konania ako predávajúci v predložených obchodných podmienkach (predložených pri výkone kontroly dňa 08.07.2015) uviedol:

#### **Reklamácie:**

*„O vybavení reklamácie budete informovaní najneskôr do 30 pracovných dní od prijatia reklamácie.“*

a

*„Ak ide o chybu, ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol užívať ako bezchybný, má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru.“*

a

#### **Reklamácie OUTLET:**

*„Outletové produkty sú produkty, ktoré sú buď rozbalené, nemajú pôvodný obal, alebo boli otvorené ako predvádzacie. Z tohto dôvodu ich ponúkame za outletové – veľmi nízke ceny. Na tieto produkty sa nevzťahuje reklamácia.“*

Uvedenými ustanoveniami účastník konania ako predávajúci používal neprijateľné zmluvné podmienky v spotrebiteľských zmluvách spôsobujúce značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. V zmysle § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vyučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu. Uvedené ustanovenie v obchodných podmienkach, týkajúce sa informovania o vybavení reklamácie do 30 pracovných dní, obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa v súvislosti s reklamačným konaním neuvádza žiadny dôvod, resp. podmienky, za splnenia ktorých je predávajúci oprávnený predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie. Podľa § 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 zložitý technický zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo

dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Uvedené ustanovenie v obchodných podmienkach, týkajúce sa práva na výmenu tovaru v prípade, ak sa na tovare vyskytne chyba, ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol užívať ako bezchybný, obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, nakoľko podľa § 623 Občianskeho zákonníka, ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci nie len právo na výmenu vecí, ale má aj právo odstúpiť od zmluvy. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré nebránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci aj právo na primeranú zľavu z ceny vecí. Uvedené ustanovenie v obchodných podmienkach, týkajúce sa reklamácie outletových produktov, vylučuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, pričom však rozbalenie výrobku, resp. nízka cena nie je dôvodom na upretie práva na reklamáciu. Uvedeným konaním došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa,

- účastník konania ako predávajúci v predložených obchodných podmienkach (predložených pri výkone kontroly dňa 08.07.2015) uviedol:

#### **Záverečné ustanovenie:**

*„Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť tieto obchodné podmienky bez predchádzajúceho upozornenia.“*

Citované ustanovenie predstavuje neprijateľnú zmluvnú podmienku podľa § 53 ods. 4 písm. i) Občianskeho zákonníka, podľa ktorého za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia umožňujúce dodávateľovi jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve. Orgán dozoru súčasne poukazuje na ustanovenie § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán. Použitím neprijateľnej podmienky v spotrebiteľských zmluvách dochádza k porušeniu zákazu § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa,

#### **u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **3000,- €**  
(slovom: tritisíc eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02300115.**

#### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 08.07.2015 a 15.07.2015 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj v prevádzke eshop [www.assot.sk](http://www.assot.sk), odberné miesto, Kopčianska 20, Bratislava, kontrolu účastníka konania - spoločnosti Assot Trading, s. r. o., Pečnianska 3714/10, 851 01 Bratislava, IČO: 46 563 270 zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z.z., zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení

niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. a v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 327/2015 (dňa 15.07.2015 aj v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 722/2015), pri ktorej bol spísaný inšpekčný záznam z kontroly zo dňa 08.07.2015 a inšpekčný záznam z došetrenia zo dňa 15.07.2015.

V rámci vykonanej kontroly dňa 08.07.2015 boli účastníkom konania predložené OBCHODNÉ PODMIENKY A REKLAMAČNÝ PORIADOK – Assot Trading, s.r.o., zverejnené na stránke [www.assot.sk](http://www.assot.sk), platné od 22.10.2012, ktoré boli platné v čase objednávania tovaru spotrebiteľom p. L. (podnet č. 327/2015) a boli platné aj v čase kontroly (ďalej len „obchodné podmienky“). Predložené obchodné podmienky tvoria prílohu k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 08.07.2015.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. L., uplatnenú listom zo dňa 07.11.2014, doručeným účastníkovi konania dňa 12.11.2014 (podacie číslo zásielky BE633989513SK), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *Parný mop (H2O mop x 5)*, v hodnote 74,90 €, zakúpeného dňa 18.12.2012 (doklad č.: 154477 zo dňa 18.12.2012), prevzatého spotrebiteľom dňa 19.12.2012 (Potvrdenie o prevzatí dobierky – číslo balíka: 28048076), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Posúdením predložených obchodných podmienok s prihliadnutím na právnu úpravu obsiahnutú v zákone o ochrane spotrebiteľa bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci v obchodných podmienkach (predložených pri výkone kontroly dňa 08.07.2015) uviedol:

*„Kupujúci podaním objednávky potvrdzuje, že sa oboznámil s obchodnými podmienkami, ktorých neoddeliteľnú súčasť tvorí reklamačný poriadok, a že s nimi súhlasí.“*

Stanovením uvedenej podmienky predávajúci porušil zákaz použitia neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, nakoľko uvedená podmienka spôsobuje nerovnováhu práv a povinností zmluvných strán, keďže na spotrebiteľa v rozpore s ustanovením § 53 ods. 4 písm. l) Občianskeho zákonníka prenáša dôkazné bremeno v otázke možnosti oboznámenia sa s obchodnými podmienkami a súčasne formou vopred formulovanej podmienky spotrebiteľovi vnucuje súhlas s ich znením. Orgán dozoru poukazuje na ustanovenie § 3 ods. 8 zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého dôkazné bremeno splnenia požiadaviek uvedených v odsekoch 1 a 5 (t.j. vrátane obsahu obchodných podmienok) znáša predávajúci.

Účastník konania ako predávajúci v obchodných podmienkach (predložených pri výkone kontroly dňa 08.07.2015) ďalej uviedol:

**Zrušenie nákupu:**

*„Ak Vám tovar z akéhokoľvek dôvodu nevyhovuje, máte právo odstúpiť od zmluvy a tovar nám do 7 pracovných dní od jeho prevzatia vrátiť.“*

a

**Reklamácie OUTLET:**

*„Outletový tovar nie je možné vrátiť a požadovať zaň peniaze späť.“*

Uvedenými ustanoveniami účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o lehote na odstúpenie od zmluvy a o nemožnosti odstúpenia od zmluvy. V zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., ak

predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči. V zmysle § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z., spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Účastník konania ako predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa aj o nemožnosti odstúpenia od zmluvy v prípade outletového tovaru. To, že si spotrebiteľ kúpi outletový tovar, nie je jedným z dôvodov nemožnosti odstúpenia od zmluvy. V prípade zmluvy uzatvorenej na diaľku, zákon č. 102/2014 Z.z. neuvádza predaj outletového tovaru ako výnimku z odstúpenia od zmluvy. Citované ustanovenie teda obsahuje nesprávnu informáciu o obmedzení zákonnej možnosti odstúpiť od zmluvy a je preto nepravdivé, nakoľko uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa. Ustanovenia v obchodných podmienkach teda obsahujú nesprávnu informáciu o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy a sú preto nepravdivé, nakoľko uvádzajú do omylu alebo môžu viesť do omylu priemerného spotrebiteľa. Účastník konania ako predávajúci tak informáciu o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, uvádzal nesprávne, čo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím došlo k porušeniu zákazu použitia nekalých obchodných praktík vo forme klamlivého konania.

Účastník konania ako predávajúci v obchodných podmienkach (predložených pri výkone kontroly dňa 08.07.2015) tiež uviedol:

**Zrušenie nákupu:**

*„V lehote do 15 dní vám budú vrátené peniaze vo výške hodnoty tovaru vrátane nákladov, ktoré boli vynaložené v súvislosti s objednaním tovaru (suma zobrazená na faktúre).“*

a

*„V prípade, že dodržíte všetky uvedené podmienky, peniaze za výrobok a prepravné vám späťne vrátíme na váš bankový účet.“*

Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. Podľa § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z.z. predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Predĺžením lehoty na vrátenie platieb ako aj výhradným určením spôsobu vrátenia ceny za tovar bez predchádzajúcej dohody so spotrebiteľom v prípade, ak spotrebiteľ použil pri svojej platbe za produkt iný spôsob platby ako bezhotovostný platobný styk prevodom na účet (napr. hotovosť), dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov.

Účastník konania ako predávajúci v obchodných podmienkach (predložených pri výkone kontroly dňa 08.07.2015) ďalej uviedol:

**Reklamácie:**

*„O vybavení reklamácie budete informovaní najneskôr do 30 pracovných dní od prijatia reklamácie.“*

a

*„Ak ide o chybu, ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol užívať ako bezchybný, má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru.“*

a

**Reklamácie OUTLET:**

*„Outletové produkty sú produkty, ktoré sú buď rozbalené, nemajú pôvodný obal, alebo boli otvorené ako predvádzacie. Z tohto dôvodu ich ponúkame za outletové – veľmi nízke ceny. Na tieto produkty sa nevzťahuje reklamácia.“*

Uvedenými ustanoveniami účastník konania ako predávajúci používal neprijateľné zmluvné podmienky v spotrebiteľských zmluvách spôsobujúce značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. V zmysle § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka sa za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve považujú najmä ustanovenia, ktoré vyklúčujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu. Uvedené ustanovenie v obchodných podmienkach, týkajúce sa informovania o vybavení reklamácie do 30 pracovných dní, obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa v súvislosti s reklamačným konaním neuvádza žiadny dôvod, resp. podmienky, za splnenia ktorých je predávajúci oprávnený predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie. Podľa § 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 zložitý technický zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Uvedené ustanovenie v obchodných podmienkach, týkajúce sa práva na výmenu tovaru v prípade, ak sa na tovare vyskytne chyba, ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol užívať ako bezchybný, obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, nakoľko podľa § 623 Občianskeho zákonníka, ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci nie len právo na výmenu veci, ale má aj právo odstúpiť od zmluvy. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré nebránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci aj právo na primeranú zľavu z ceny veci. Uvedené ustanovenie v obchodných podmienkach, týkajúce sa reklamácie outletových produktov, vylučuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, pričom rozbalenie výrobku, resp. nízka cena nie je dôvodom na upretie práva na reklamáciu. Uvedeným konaním došlo k porušeniu zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách.

Účastník konania ako predávajúci v obchodných podmienkach (predložených pri výkone kontroly dňa 08.07.2015) ďalej uviedol:



**Reklamácie:**

*„Kupujúci je povinný reklamovaný tovar odovzdať spoločnosti Assot Trading, s.r.o. kompletný, nepoškodený a v originálnom balení.“*

Uvedeným ustanovením účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Je potrebné uviesť, že v zmysle platnej právnej úpravy, spotrebiteľ nie je povinný uchovávať obal výrobku, a preto je požiadavka originálneho balenia v súvislosti s uplatnením reklamácie kladená nad rámec zákona, a to v neprospech spotrebiteľa.

Účastník konania ako predávajúci v obchodných podmienkach (predložených pri výkone kontroly dňa 08.07.2015) tiež uviedol:

**Záverčné ustanovenie:**

*„Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť tieto obchodné podmienky bez predchádzajúceho upozornenia.“*

Citované ustanovenie predstavuje neprijateľnú zmluvnú podmienku podľa § 53 ods. 4 písm. i) Občianskeho zákonníka, podľa ktorého za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia umožňujúce dodávateľovi jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve. Orgán dozoru súčasne poukazuje na ustanovenie § 3 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z., v zmysle ktorého informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že na internetovej stránke elektronického obchodu [www.assot.sk](http://www.assot.sk) účastník konania ako predávajúci neuvádzal informácie v zmysle § 4 ods. 1 písm. a) a e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení zákona č. 284/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov, a to sídlo poskytovateľa služieb (Pečnianska 3714/10, 851 01 Bratislava), názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha, čím došlo k porušeniu zákazu upierania práva spotrebiteľa na informácie.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a); § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa; § 4 ods. 2 písm. c) (v časti zákazu použitia neprijateľných podmienok); § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. g) zákona o ochrane spotrebiteľa; a § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 21.04.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, ktoré bolo doručené dňa 11.05.2016.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril. Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 08.07.2015 osoba prítomná pri výkone kontroly p. F.– konateľ spoločnosti len uviedol, že doklady ohľadom reklamácie budú pripravené na dohodnutý termín. Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z došetrenia zo dňa 15.07.2015 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M.– poverená vybavovaním reklamácií uviedla, že zistené nedostatky odstráni a doplnia. Ďalej uviedla, že ich mrzí, že reklamácia nebola vybavená v rámci 30 dní. Napriek tomu, že v tejto lehote zákazníka viackrát telefonicky kontaktovali na čísla uvedené na objednávke. Číslo je neexistujúce. Spotrebiteľovi vrátiť peniaze o čom doklad zašlú. Na záver uviedla, že k podnetu 722/2015 zabezpečia požadované doklady od výrobcu.

Dňa 20.07.2015 bol orgánu dozoru doručený e-mail z e-mailovej adresy frantisek.brynza@assot-trading.com, v ktorom p. F. – konateľ spoločnosti uviedol, že v prílohe prikladá kópiu platby za tovar pre p. H. a zároveň chce informovať, že obchodné a reklamačné podmienky boli zmenené tak, aby boli v súlade so zákonom (viď info na internet. stránke účastníka konania).

K uvedenému správny orgán uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil, naopak priznal nevybavenie reklamácie spotrebiteľa v rámci 30 dní. K tvrdeniu, že v tejto lehote zákazníka viackrát telefonicky kontaktovali, orgán dozoru uvádza, že v súlade s ustanovením § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Snaha o telefonický kontakt, resp. telefonický hovor nespĺňa náležitosti vybavenia reklamácie v zmysle uvedeného ustanovenia. K tvrdeniu, že spotrebiteľovi vrátiť peniaze (čo účastník konania prostredníctvom e-mailu, doručeného orgánu dozoru dňa 20.07.2015, preukázal), orgán dozoru uvádza, že táto skutočnosť je na vyvedenie zodpovednosti za spáchaný správny delikt irelevantná a nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie. K tvrdeniu, týkajúcemu sa nedostatkov zistených v obchodných podmienkach, že zistené nedostatky odstráni a doplnia, pričom podľa účastníka konania boli obchodné a reklamačné podmienky už zmenené tak, aby boli v súlade so zákonom, orgán dozoru uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov (následne po vykonanej kontrole) predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav, zistený v čase kontroly.

Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosť bez právneho dôvodu.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3.

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

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

V zmysle ustanovenia § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je v prílohe č. 1.

V zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 písm. g) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k právu spotrebiteľa vráťane práva na výmenu dodaného produktu alebo vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu alebo k rizikám, ktorým môže byť vystavený.

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.

Podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa

- a) prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru,
- b) uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo
- c) uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

Podľa § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z.z. spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou,

vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5.

Podľa § 9 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z.z. predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

Podľa § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu.

Podľa § 53 ods. 4 písm. i) Občianskeho zákonníka za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré umožňujú dodávateľovi jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve.

Podľa § 53 ods. 4 písm. l) Občianskeho zákonníka za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré obmedzujú prístup k dôkazom alebo ukladajú spotrebiteľovi povinnosti niest' dôkazné bremeno, ktoré by podľa práva, ktorým sa riadi zmluvný vzťah, mala niest' iná zmluvná strana.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. a) a e) zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení zákona č. 284/2002 Z. z., v znení neskorších predpisov, poskytovateľ služieb je povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť najmä tieto informácie: a) názov, obchodné meno a sídlo poskytovateľa služieb, ak ide o právnickú osobu, alebo meno, priezvisko, miesto podnikania a adresu bydliska poskytovateľa služieb, ak ide o fyzickú osobu; e) názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

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 právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur.

Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 08.07.2015, v inšpekčnom zázname z došetrenia zo dňa 15.07.2015 a z predložených obchodných podmienok, ktoré tvoria prílohu k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 08.07.2015.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na následky zisteného protiprávneho konania. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania, resp. nemá zjednanú nápravu reklamovanej vady, na základe čoho má znemožnené riadne užívanie predmetu reklamácie. Taktiež nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady výrobku.

Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo ďalej prihliadnuté na skutočnosť, že účastník konania spotrebiteľovi ukladal vo svojich obchodných podmienkach povinnosti bez právneho dôvodu nad rámec existujúcej právnej úpravy, čím mu mohlo byť sťažené uplatnenie práv garantovaných právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa, a to jeho práva na uplatnenie reklamácie. Spotrebiteľ mohol byť odradený od uplatnenia práva na reklamáciu v prípade, že už nedisponuje originálnym obalom vadného výrobku, nakoľko účastník konania ako predávajúci v obchodných podmienkach podmieňuje uplatnenie reklamácie predložením reklamovaného tovaru v originálnom balení.

Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote, ukladaním povinností nad rámec zákona, ako aj upieraním práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov (predĺžením lehoty na vrátenie platieb ako aj výhradným určením spôsobu vrátenia ceny za tovar v prípade odstúpenia od zmluvy) došlo k ohrozeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa garantovaných v § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

V cit. ust. je garantované aj právo spotrebiteľa na informácie, ktoré bolo spotrebiteľovi upreté v dôsledku toho, že účastník konania na internetových stránkach elektronického obchodu neuviedol sídlo poskytovateľa služieb (Pečnianska 3714/10, 851 01 Bratislava), ani názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

Zohľadnená bola aj skutočnosť, že účastník konania nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o lehote na odstúpenie od zmluvy, ako aj o nemožnosti odstúpenia od zmluvy, čím mohol podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k právu spotrebiteľa, keď uviedol kratšiu lehotu na odstúpenie od zmluvy, akú uvádza zákon č. 102/2014 Z.z., ako aj nesprávnu informáciu o obmedzení zákonnej možnosti odstúpiť od zmluvy v prípade outletového tovaru. Porušenie zákazu používania nekalých obchodných praktík, v dôsledku ktorého môže spotrebiteľ urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, hodnotí správny orgán ako závažné vzhľadom na možnosť privodenia ujmy spotrebiteľovi. Po vyhodnotení charakteru nesprávnym spôsobom poskytnutých informácií sa pritom jedná o dôležité údaje, ktoré spotrebiteľ zohľadňuje pri kvalifikovanom rozhodovaní sa o tom, či odstúpi od zmluvy. Takéto konanie je o to závažnejšie, keď v jeho dôsledku dochádza k porušeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty bolo ďalej prihliadnuté aj na skutočnosť, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi zneužil svoje postavenie silnejšej zmluvnej strany, keď do obchodných podmienok zakotvil neprijateľné podmienky v rozpore so zákonom, ktoré spôsobujú značnú nerovnosť zmluvných strán práve v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok,

ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť (uvedené podmienky prenášajú na spotrebiteľa dôkazné bremeno v otázke možnosti oboznámenia sa s obchodnými podmienkami, vylučujú a obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, a zároveň oprávňujú účastníka konania ako predávajúceho jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve). V dôsledku uvedeného tak spotrebiteľ môže upustiť od uplatnenia svojich zákonných nárokov práve v dôsledku existujúcich podmienok predávajúceho.

Pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté aj na celkový počet podmienok, ktorých rozpor s právnymi predpismi bol zistený, na ich obsah, ako aj mieru, akou zasahujú do práv a oprávnených záujmov spotrebiteľa. Účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo na uplatnenie reklamácie, na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, v zákonom požadovanej miere a úrovni, dosiahnutý nebol. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky výrobkov a poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Orgán dozoru taktiež poukazuje na skutočnosť, že zákon umožňuje uložiť pokutu až do 66 400,- €. Vo sfére účastníka konania má uložená pokuta plniť úlohu výchovnú a aj represívnu a postihovať protiprávne konanie, a preto je žiaduce, aby bola citeľná aj v majetkovej sfére páchatel'a deliktu. Nemôže sa jednať o sankciu v zanedbateľnej výške, inak sa nedá predpokladať, že by splnila svoj účel. Súčasne je potrebné uviesť, že uložená pokuta plní taktiež preventívnu úlohu, a to najmä vo vzťahu k ostatným nositeľom totožných zákonných povinností (generálne pôsobenie), a musí tak mať aj silu odradiť od protiprávneho postupu. Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih, uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia, za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

### **Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

**Slovenská obchodná inšpekcia**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre**  
**Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27**

---

číslo: **P/0355/01/2015**dátum: **18.07.2016**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, 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: **Infra Services, a. s.**, Hraničná 10, 821 05 Bratislava,  
IČO: 43 898 190,

kontrola vykonaná dňa 06.11.2015 v sídle spoločnosti Infra Services, a. s., Hraničná 10, 821 05 Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **informovať spotrebiteľa o cene poskytovanej služby a zreteľne označiť službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupníť**, keď pri výkone kontroly dňa 06.11.2015 účastník konania nepredložil žiaden cenník na poskytované služby. V stanovisku (list zo dňa 19.11.2015 s názvom Stanovisko k inšpekcii SOI č. 168) účastník konania uviedol, že účastník konania nedisponuje všeobecnými obchodnými podmienkami a rovnako tak cenníkom, ktorý by reflektoval pevne stanovené výšky súm za poskytovanie konkrétnych služieb. Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 14 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**

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **700,- €**  
(slovom: sedemsto eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03550115.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 06.11.2015 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v sídle spoločnosti Infra Services, a. s., Hraničná 10, 821 05 Bratislava, IČO: 43 898 190 (ďalej len „účastník konania“) zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. Ing. M., evidovaného pod č. 1156/2015 a na dodržiavanie 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, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 06.11.2015. Dňa 19.11.2015 bol orgánu dozoru doručený list s názvom Stanovisko k inšpekcii SOI č. 168 zo dňa 16.11.2015 (ďalej len „stanovisko“).

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci neinformoval spotrebiteľa o cene poskytovaných služieb žiadnym spôsobom, keď pri výkone kontroly dňa 06.11.2015 účastník konania nepredložil žiaden cenník na poskytované služby. V stanovisku účastník konania uviedol, že účastník konania nedisponuje všeobecnými obchodnými podmienkami a rovnako tak cenníkom, ktorý by reflektoval pevne stanovené výšky súm za poskytovanie konkrétnych služieb.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 14 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 20.04.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 25.04.2016.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

Dňa 04.05.2016 bol orgánu dozoru doručený list zo dňa 02.05.2016 označený ako Oznámenie o začatí správneho konania – Vyjadrenie k zisteným nedostatkom (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorom účastník konania k zistenému nedostatku uviedol, že vzhľadom ku skutočnosti, že účastník konania pri výkone svojej podnikateľskej činnosti uzatvára vo všeobecnosti zmluvné vzťahy výlučne s právnickými osobami, resp. osobami, ktoré nie sú spotrebiteľom v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, v prípade požiadavky záujemcov o poskytnutie služby účastníkovi konania postupuje spôsobom vyhotovenia individuálnych cenových ponúk, odrážajúcich konkrétne potreby jednotlivého prípadu. Z uvedeného dôvodu účastník konania nedisponuje cenníkom konkrétnych služieb, a to aj vzhľadom k skutočnosti, že výšku ceny za služby poskytované účastníkom konania nemožno všeobecne vyčíslieť konkrétnou sumou, bez prihliadnutia na ten ktorý individuálny prípad poskytnutia služby. Vo vyjadrení účastník konania ďalej uviedol, že v prípade spotrebiteľa mu bola doručená požiadavka obsahujúca záujem o poskytnutie služby – montáž ventilu na vodomernej šachte. Nakoľko sa účastníkovi konania nepodarilo získať od zamestnancov (zaoberajúcich sa predmetnou objednávkou) hodnoverný dôkaz preukazujúci akceptáciu ceny zo strany spotrebiteľa pred poskytnutím služby, účastník konania v plnom rozsahu vyhovel reklamácií faktúry spotrebiteľa, čo preukazuje skutočnosť, že spotrebiteľovi bol vystavený dobropis vystavenej faktúry. V súvislosti s vyššie uvedeným účastník konania rovnako považuje za dôležité informovať orgán dozoru, že z jeho strany bolo a bude vynaložené všetko úsilie, aby sa podobné prípady v budúcnosti neopakovali. Na základe uvedeného účastník konania: a) informuje spotrebiteľa o cene výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne označí výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupní; b) ak bude podmienkou na kúpu výrobku alebo poskytnutie služby kúpa iného výrobku alebo poskytnutie inej služby, účastník konania informuje spotrebiteľa o cene toho iného výrobku alebo o cene tejto inej služby spolu s cenou za predávaný výrobok alebo poskytovanú službu; c) pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku (alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa) pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámi spotrebiteľovi spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie všetky informácie v zmysle § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o



ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Vzhľadom k vyššie uvedeným skutočnostiam účastník konania vo vyjadrení ďalej uviedol, že prijal všetky potrebné opatrenia na zabránenie opakovania inšpekciou zistených nedostatkov.

Dňa 19.11.2015 bolo orgánu dozoru doručené stanovisko, v ktorom účastník konania uviedol, že vzhľadom k skutočnosti, že v časti Záväzné pokyny Inšpekčného záznamu vyhotoveného na základe inšpekcie (kontrola vykonaná dňa 06.11.2015 v sídle účastníka konania) ho inšpektori s číslami služobných preukazov 168,169 vyzvali k zaslaniu stanoviska a konečného doriešenia predmetu podania spotrebiteľa spolu s dokladmi (cenník služieb, obchodné podmienky spoločnosti, reklamačný poriadok), zasiela touto cestou v stanovenej lehote jeho vyjadrenie. Na základe uvedeného si dovoľuje oznámiť, že napriek internému prešetreniu celej záležitosti sa účastníkovi konania nepodarilo získať od zamestnancov (zaoberajúcich sa predmetnou objednávkou) hodnoverný dôkaz preukazujúci akceptáciu ceny zo strany spotrebiteľa pred poskytnutím služby. Vzhľadom k tejto skutočnosti vystavil účastník konania spotrebiteľovi dobropis, na základe čoho si ďalej nebude nárokovať uhradenie ceny v zmysle vystavenej faktúry, t.j. reklamácii spotrebiteľa v plnom rozsahu vyhovel. Rovnako účastník konania informoval, že nedisponuje všeobecnými obchodnými podmienkami a rovnako tak cenníkom, ktorý by reflektoval pevne stanovené výšky súm za poskytovanie konkrétnych služieb. Účastník konania vyhotovuje v každom jednotlivom prípade individuálne cenové ponuky, ktoré odrážajú konkrétne potreby tohto prípadu a druhej zmluvnej strany. Zároveň účastník konania v prílohe k stanovisku zaslal reklamačný poriadok účastníka konania účinný od 01.06.2015.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 06.11.2015 osoba prítomná pri výkone kontroly – p. K., zistený protiprávny skutkový stav nespochybnila, pričom len uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

K námietkam účastníka konania uvádzaným vo vyjadrení orgán dozoru uvádza, že účastník konania uvedenými skutočnosťami nespochybnil zistený protiprávny skutkový stav. K argumentu účastníka konania, že pri svojej činnosti uzatvára vo všeobecnosti zmluvné vzťahy výlučne s právnickými osobami, resp. s osobami, ktoré nie sú spotrebiteľmi, orgán dozoru uvádza, že účastník konania sa nemôže zbaviť zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav s poukazom na to, že služby vo všeobecnosti poskytuje i právnickým osobám, resp. osobám, ktoré nemajú status spotrebiteľa. V prípade každého spotrebiteľského právneho vzťahu (aj keď v zmysle vyjadrenia účastníka konania, zväčša vstupuje do právneho vzťahu so subjektmi nemajúcimi postavenie spotrebiteľa), je účastník konania ako predávajúci povinný dodržiavať príslušné právne normy regulujúce právne vzťahy predávajúcich so spotrebiteľmi. Zákon o ochrane spotrebiteľa v ustanovení § 14 zakotvuje, že predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne označiť výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupnú. Uvedená povinnosť nebola zo strana účastníka konania ako predávajúceho splnená. Orgán dozoru neakceptuje argumenty účastníka konania o tom, že v prípade požiadavky záujemcov o poskytnutie služby postupuje spôsobom vyhotovenia individuálnych cenových ponúk, odrážajúce potreby jednotlivého prípadu, ako skutočnosti zbavujúce účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok. Orgán dozoru nepovažuje takýto postup v prípade zmluvných vzťahov so spotrebiteľmi zo strany účastníka konania v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa a navyše poukazuje, že účastník konania žiadnym spôsobom nepreukázal, že spotrebiteľ bol v čase vykonanej kontroly informovaný o cene poskytovaných

služieb. Predpokladom toho, aby spotrebiteľ mohol urobiť kvalifikované rozhodnutie o uzavretí zmluvy s predávajúcim je, aby bol vopred informovaný o konečnej cene poskytovanej služby. Za týmto účelom považuje orgán dozoru za nevyhnutne potrebné, aby účastník konania ako predávajúci disponoval cenníkom ponúkaných služieb, t.j. aby spotrebiteľov informoval o cene poskytovanej služby a zreteľne označil službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupnil. V prípade absencie cenníka na poskytované služby (resp. iného vhodného spôsobu informovania o cene ponúkanej služby), dochádza k oslabeniu právnej pozície spotrebiteľa a inštitútu právnej istoty v predmetnom zmluvnom vzťahu, pričom spotrebiteľ nemá možnosť si reálne skontrolovať, či mu bola služba napokon správne naúčtovaná, resp. či mu bola poskytnutá za cenu, za ktorú účastník konania služby štandardne poskytuje (teda či nedošlo k ekonomickému znevýhodneniu konkrétneho spotrebiteľa pri realizácii rovnakých služieb). Argument účastníka konania o tom, že ním poskytované služby nemožno všeobecne vyčíslit' konkrétnou sumou, bez prihliadnutia na ten ktorý individuálny prípad poskytnutia služby, považuje orgán dozoru za irelevantný. Správny orgán súčasne podotýka, že minimálne čo sa týka ocenenia samotného výjazdu (cena za km), resp. za prácu (pokiaľ je táto účtovaná od hodiny), je uvedené vo vzťahu k spotrebiteľovi možné vyčíslit' za účelom posúdenia ekonomickej výhodnosti predmetnej služby pre spotrebiteľa. Skutočnosť, že účastník konania vyhovel napokon reklamácií spotrebiteľa, nepredstavuje dôvod zbavujúci účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok. K argumentom účastníka konania, že vyvinie úsilie, aby sa podobné prípady v budúcnosti neopakovali a prijal všetky opatrenia na zabránenie opakovania inšpekciou zistených nedostatkov, orgán dozoru uvádza, že odstránenie nedostatkov následne po vykonanej kontrole je povinnosťou účastníka konania, ktorú mu ukladá ustanovenie § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly.

Ku skutočnostiam uvádzaným v stanovisku orgán dozoru uvádza, že predmetnými tvrdeniami účastník konania zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Ako sám účastník konania uviedol, v prípade podnetu spotrebiteľa č. 1156/2015 sa mu nepodarilo získať od zamestnancov hodnoverný dôkaz preukazujúci akceptáciu ceny zo strany spotrebiteľa. Len pre úplnosť si orgán dozoru dovoľuje uviesť, že hoci je v § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa stanovená povinnosť predávajúceho informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne označiť výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť, je i v záujme samotného účastníka konania uvedenú povinnosť plniť, a to aj so zreteľom na možnosť ako preukázať oprávnenosť ním účtovanej ceny poskytnutej služby. K argumentu účastníka konania, že nedisponuje cenníkom, ako i že v každom jednotlivom prípade vyhotovuje individuálne cenové ponuky, orgán dozoru opätovne uvádza, že takýto postup nepovažuje za postačujúci a súladný so zákonom o ochrane spotrebiteľa a v tejto súvislosti odkazuje na vyššie podané argumenty k vyjadreniu.

V zmysle § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne označiť výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

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 právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur.

Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 06.11.2015, z vyjadrenia a stanoviska.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania. Cena za poskytovanú službu predstavuje podstatnú náležitosť zmluvy, ktorá je predpokladom kvalifikovaného rozhodnutia spotrebiteľa o uzavretí zmluvy s predávajúcim. Neposkytnutím informácie o cene služby poskytovanej účastníkom konania dochádza k porušeniu jedného zo základných práv spotrebiteľa, a to právo byť informovaný o cene poskytovanej služby. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na následky zisteného protiprávneho konania. Bez uvedenia ceny poskytovanej služby spotrebiteľ nemá možnosť posúdiť ekonomickú výhodnosť či nevýhodnosť plánovanej kúpy a dostupnosť svojich finančných prostriedkov. Informácie o cenách sú tak pre spotrebiteľa jednými z kľúčových informácií pri rozhodovaní o kúpe konkrétnej služby. V prípade absencie informácie o cenách poskytovaných služieb, taktiež dochádza k oslabeniu právnej pozície spotrebiteľa a oslabeniu inštitútu právnej istoty v predmetnom zmluvnom vzťahu, nakoľko spotrebiteľ nemá možnosť si reálne skontrolovať, či mu bola služba napokon správne naučovaná, resp. či mu bola poskytnutá za cenu, za ktorú účastník konania služby štandardne poskytuje. V § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je deklarované právo spotrebiteľa na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré bolo uvedeným konaním účastníka konania porušené. Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru zohľadnil, že účastník konania vystavil spotrebiteľovi dobropis na sumu 25,88 € zodpovedajúci sume, ktorú si účastník konania zaúčtoval za spotrebiteľom namietanú hodinu práce. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb, resp. predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný.

Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

#### **Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.