

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/0030/01/2017

dátum: 16.10.2017

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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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: **Petr Mikenda - PRESENT**, J.Poničana 9, 841 08 Bratislava-Devínska Nová Ves, IČO: 30 170 681,

kontrola vykonaná dňa 21.10.2016 a 24.01.2017 v prevádzke tieniaca technika, terasový nábytok a doplnky, Eisnerova 35, Bratislava – Devínska Nová Ves,

pre porušenie zákazu predávajúcim

- **upierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie** – v súvislosti s vykonanými kontrolami a na základe predložených dokladov a vyjadrení bolo zistené, že účastník konania ako zhotoviteľ diela (Faktúra č. 2011064 s dátumom vystavenia 24.10.2011) uprel spotrebiteľovi p. Ing. J., právo na uplatnenie reklamácie zameranej na vady diela – *zatieneenie terasy – rodinný dom, Slovinec 3, Bratislava-Devínska Nová Ves*, (Objednávka č. 5/2011 zo dňa 14.04.2011, Protokol o odovzdaní a prevzatí diela zo dňa 02.11.2011 s termínom ukončenia prác 15.07.2011, Dodací – montážny list (k fa č.2011064) so záručnou lehotou 60 mesiacov a dátumom dodávky 15.07.2011), nakoľko spotrebiteľ listom zo dňa 04.08.2015 vo veci: „Zatieneenie terasy – reklamácia II“ zaslal na adresu miesta podnikania zhotoviteľa diela písomnú reklamáciu prostredníctvom pošty (odtlačok pečiatky pošty na obálke zo dňa 07.08.2015), pričom zásielka sa vrátila spotrebiteľovi z dôvodu, že zhotoviteľ diela si predmetnú reklamáciu neprevzal v odbernej lehote, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 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,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – v súvislosti s vykonanými kontrolami a na základe predložených dokladov a vyjadrení bolo zistené, že účastník konania ako zhotoviteľ diela (Faktúra č. 2011064 s dátumom vystavenia 24.10.2011) nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. J. ako objednávateľa diela, uplatnenú listom zo dňa 04.08.2015 vo veci: „Zatieneenie terasy – reklamácia II“ opätovne prostredníctvom doručovacej služby z dôvodu vrátenia predchádzajúcej zásielky spotrebiteľovi, ktorú si zhotoviteľ diela neprevzal v odbernej lehote, doručeným na adresu miesta podnikania zhotoviteľa diela dňa 24.09.2015 (potvrdenie o doručení zásielky dňa 24.09.2015 s dátumom vyzdvihnutia doručovateľom dňa 23.09.2015), zameranú na vady diela – *zatieneenie terasy – rodinný dom, Slovinec 3, Bratislava-Devínska Nová Ves*, (Objednávka č. 5/2011 zo dňa 14.04.2011, Protokol o odovzdaní a prevzatí diela zo dňa 02.11.2011 s termínom

ukončenia prác 15.07.2011, Dodací – montážny list (k fa č.2011064) so záručnou lehotou 60 mesiacov a dátumom dodávky 15.07.2011), ktorej predmetom boli nasledovné vady a nedostatky diela:

- vada č. 1: na zvislých stĺpoch č. 1 a č. 2 sa odlepilo drevené obloženie konštrukcie, ktoré je zdeformované skrútením,
- vada č. 2: štetinové vymedzenie škáry pod drevenou konštrukciou odpadáva,
- vada č. 3: chýba plastová krytka na zakrytie otvoru v ráme dverí č. 1,
- vada č. 4: vymedzenie priestoru medzi fasádou a konštrukciou rámu dverí č. 2,
- vada č. 5: spojnice pevného rámu nad dverami č. 2 sú poškodené zdeformovaním,
- vada č. 6: na viacerých miestach vypadávajú vymedzenia z plastu medzi rámom sieťovej výplne č. 1 a drevenou konštrukciou,
- vada č. 7: na viacerých miestach vypadávajú vymedzenia z plastu medzi rámom sieťovej výplne č. 2 a drevenou konštrukciou,
- vada č. 8: nerovnomerné navíjanie sieťovej výplne č. 2,
- vada č. 9: nefunkčné dorazy na sieťovej výplni č. 2 a sieťovej výplni č. 3,
- vada č. 10: sieťová výplň č. 2 sa odtrháva od vodorovnej vodiacej lišty, následkom čoho sa vyťahuje z vodiacich zvislých lišt,
- vada č. 11: sieťová výplň č. 3 sa odtrháva od vodorovnej vodiacej lišty, následkom čoho sa vyťahuje z vodiacich zvislých lišt,
- vada č. 12: spojnice pevného rámu nad dverami č. 1 sú poškodené zdeformovaním,
- vada č. 13: sieťová výplň č. 1 sa odtrháva od vodorovnej vodiacej lišty, v dôsledku čoho sa vyťahuje z vodiacich zvislých lišt,
- vada č. 14: na viacerých miestach perforácia fólie, cez ktorú počas dažďa preteká zrážková voda do vnútorného priestoru terasy,
- vada č. 15: netesní spoj žľabov, cez ktorý počas zrážok preteká voda do vnútorného priestoru terasy,

najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal jej vybavenie (účastník konania v liste zo dňa 18.11.2016 vo veci: „písomné stanovisko k podaniu č. 698/2016“ uviedol, že opätovne zaslanú reklamáciu prevzali, ale žiaľ nedopatrením založili a preto nebola vybavená), 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 **500,- €**,
(slovom: päťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00300117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.10.2016 a 24.01.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke tieniaca technika, terasový nábytok a doplnky, Eisnerova 35, Bratislava – Devínska Nová Ves, ktorú prevádzkuje podnikateľ Petr Mikenda – PRESENT, J.Poničana 9, 841 08 Bratislava-Devínska Nová Ves, IČO: 30 170 681 (ďalej len „účastník konania“), 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 spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. 698/2016, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 21.10.2016 v spojení s dodatkom inšpekčného záznamu zo dňa 24.01.2017.

V súvislosti s vykonanými kontrolami a na základe predložených dokladov a vyjadrení bolo zistené, že účastník konania ako zhotoviteľ diela (Faktúra č. 2011064 s dátumom vystavenia 24.10.2011) uprel spotrebiteľovi p. Ing. J. právo na uplatnenie reklamácie zameranej na vady diela – *zatieneie terasy – rodinný dom, Slovinec 3, Bratislava-Devínska Nová Ves*, (Objednávka č. 5/2011 zo dňa 14.04.2011, Protokol o odovzdaní a prevzatí diela zo dňa 02.11.2011 s termínom ukončenia prác 15.07.2011, Dodací – montážny list (k fa č.2011064) so záručnou lehotou 60 mesiacov a dátumom dodávky 15.07.2011), nakoľko spotrebiteľ listom zo dňa 04.08.2015 vo veci: „Zatieneie terasy – reklamácia II“ zaslal na adresu miesta podnikania zhotoviteľa diela písomnú reklamáciu prostredníctvom pošty (odtlačok pečiatky pošty na obálke zo dňa 07.08.2015), pričom zásielka sa vrátila spotrebiteľovi z dôvodu, že zhotoviteľ diela si predmetnú reklamáciu neprevzal v odbernej lehote.

V súvislosti s vykonanými kontrolami a na základe predložených dokladov a vyjadrení bolo ďalej zistené, že účastník konania ako zhotoviteľ diela (Faktúra č. 2011064 s dátumom vystavenia 24.10.2011) nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. J. ako objednávateľa diela, uplatnenú listom zo dňa 04.08.2015 vo veci: „Zatieneie terasy – reklamácia II“ opätovne prostredníctvom doručovacej služby z dôvodu vrátenia predchádzajúcej zásielky spotrebiteľovi, ktorú si zhotoviteľ diela neprevzal v odbernej lehote, doručeným na adresu miesta podnikania zhotoviteľa diela dňa 24.09.2015 (potvrdenie o doručení zásielky dňa 24.09.2015 s dátumom vyzdvihnutia doručovateľom dňa 23.09.2015), zameranú na vady diela – *zatieneie terasy – rodinný dom, Slovinec 3, Bratislava-Devínska Nová Ves*, (Objednávka č. 5/2011 zo dňa 14.04.2011, Protokol o odovzdaní a prevzatí diela zo dňa 02.11.2011 s termínom ukončenia prác 15.07.2011, Dodací – montážny list (k fa č.2011064) so záručnou lehotou 60 mesiacov a dátumom dodávky 15.07.2011), ktorej predmetom boli nasledovné vady a nedostatky diela:

- vada č. 1: na zvislých stĺpoch č. 1 a č. 2 sa odlepilo drevené obloženie konštrukcie, ktoré je zdeformované skrútením,
- vada č. 2: štetinové vymedzenie škáry pod drevenou konštrukciou odpadáva,
- vada č. 3: chýba plastová krytka na zakrytie otvoru v ráme dverí č. 1,
- vada č. 4: vymedzenie priestoru medzi fasádou a konštrukciou rámu dverí č. 2,
- vada č. 5: spojnice pevného rámu nad dverami č. 2 sú poškodené zdeformovaním,
- vada č. 6: na viacerých miestach vypadávajú vymedzenia z plastu medzi rámom sieťovej výplne č. 1 a drevenou konštrukciou,
- vada č. 7: na viacerých miestach vypadávajú vymedzenia z plastu medzi rámom sieťovej výplne č. 2 a drevenou konštrukciou,
- vada č. 8: nerovnomerné navíjanie sieťovej výplne č. 2,
- vada č. 9: nefunkčné dorazy na sieťovej výplni č. 2 a sieťovej výplni č. 3,
- vada č. 10: sieťová výplň č. 2 sa odtrháva od vodorovnej vodiacej lišty, následkom čoho sa vyťahuje z vodiacich zvislých lišt,
- vada č. 11: sieťová výplň č. 3 sa odtrháva od vodorovnej vodiacej lišty, následkom čoho sa vyťahuje z vodiacich zvislých lišt,
- vada č. 12: spojnice pevného rámu nad dverami č. 1 sú poškodené zdeformovaním,
- vada č. 13: sieťová výplň č. 1 sa odtrháva od vodorovnej vodiacej lišty, v dôsledku čoho sa vyťahuje z vodiacich zvislých lišt,
- vada č. 14: na viacerých miestach perforácia fólie, cez ktorú počas dažďa preteká zrážková voda do vnútorného priestoru terasy,

- vada č. 15: netesní spoj žľabov, cez ktorý počas zrážok preteká voda do vnútorného priestoru terasy, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal jej vybavenie (účastník konania v liste zo dňa 18.11.2016 vo veci: „písomné stanovisko k podaniu č. 698/2016“ uviedol, že opätovne zaslanú reklamáciu prevzali, ale žiaľ nedopatrením založili a preto nebola vybavená).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 a k porušeniu § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci (zhotoviteľ diela) zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 22.09.2017 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené na adresu miesta podnikania účastníka konania dňa 27.09.2017.

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 vyjadril listom zo dňa 01.10.2017 vo veci: „písomné stanovisko k oznámeniu o začatí správneho konania č.k. P/0030/01/2017“ (ďalej len „vyjadrenie k oznámeniu“), doručeným orgánu dozoru dňa 04.10.2017, v ktorom uviedol nasledovné:

- k neprevzatiu reklamácie č. II, podanej Ing. J., zaslanej prostredníctvom Slovenskej pošty ako doporučenej zásielky došlo preto, že zásielka bola odoslaná v čase dovolenky účastníka konania, počas ktorej došlo aj k uplynutiu odbernej lehoty.
- Zákazník mal samozrejme možnosť podať reklamáciu osobne, kedykoľvek počas bežnej pracovnej doby.

Pokiaľ ide o jednotlivé reklamované závady, účastník konania je presvedčený, že boli spôsobené užívaním v rozpore s prevzatým návodom na obsluhu a údržbu, resp. v prevažnej miere nevykonávaním nevyhnutnej údržby dodaného diela. Dielo bolo protokolárne odovzdané bez väd a nedorobkov a zrejme tak slúžilo celé 4 roky až do prvej reklamácie, ktorou boli Ing. H. reklamované pretrhané siete. Keďže obhliadkou bolo zistené, že došlo k mechanickému poškodeniu, reklamácia bola zamietnutá, pričom bola klientovi ponúknutá oprava len v hodnote materiálu za nákupné ceny, s čím klient nesúhlasil.

- K neúmyselnému pochybeniu došlo po doručení II. reklamácie prostredníctvom kuriéra. Zásielka bola nedopatrením založená a keďže klient (ako by sa bežne očakávalo) sa dlhý čas nedomáhal riešenia reklamácie, svoje pochybenie účastník konania zistil, až keď mu bol doručený list od právnej kancelárie zastupujúcej klienta.

Keďže klient si dal medzičasom dielo – teda drevenú pergolovú clonu kompletne zrepasovať konkurenčnou spoločnosťou a nie je možné ďalšie preskúmanie opodstatnenosti reklamácie, ani prípadná náprava, účastník konania sa dohodol so spotrebiteľom, vzhľadom k tomu, že účastník konania sa pri uzatváraní zmluvy o dielo zaviazal v prípade omeškania s odstránením nedostatkov a väd k úhrade zmluvnej pokuty, k mimosúdnu vyrovnaniu a zmierčiemu uzatvoreniu tohto sporu a ukončeniu reklamácie. Uznesenie zo dňa 19.09.2017 prikladá ako prílohu.

Prílohu listu tvorí uznesenie Okresného súdu Bratislava IV sp. zn.: 40/Csp/43/2016 – 271 zo dňa 19.09.2017, ktorým súd schválil zmier v právnej veci žalobcu: Ing. J. proti žalovanému: Petr Mikenda – PRESENT, ktorým sa žalovaný zaväzuje zaplatiť žalobcovi sumu 7 000 eur do

14 dní od právoplatnosti uznesenia o schválení zmiernu. Zaplacením tejto sumy považujú sporové strany vzájomné nároky za vysporiadané.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 21.10.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly p. S. – poverená osoba uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie. Podnikateľ a bude informovať o výsledku kontroly inšpektorov SOI a požadované doklady zašlú v stanovenom termíne. Iné nemá čo dodať.

Dňa 30.11.2016 bol orgánu dozoru doručený list účastníka konania zo dňa 18.11.2016, vo veci: „písomné stanovisko k podaniu č. 698/2016“ (ďalej len „stanovisko“), v ktorom účastník konania uviedol, že Ing. H. reklamoval závalu na rolovacích sieťach proti hmyzu inštalovaných na pergole v zmysle objednávky č. 5/2011 z 14.04.2011, takmer 4 roky po realizácii diela, prostredníctvom Ing. M., ktorý sa ani nepreukázal splnomocnením na akékoľvek zastupovanie. Napriek tomu bola ihneď vykonaná na mieste obhliadka, z ktorej bola vyhotovená fotodokumentácia. Keďže obhliadkou bolo zistené, že došlo k mechanickému poškodeniu – pretrhnutiu sietí v miestach tesne pri zemi, účastník konania informoval o skutkovom stave Ing. M. a navrhol opravu výmenou poškodených častí. Klientovi sa účastník konania snažil vyjsť v ústrety – ponúkol opravu iba v cene materiálu. Žiadne iné nedostatky neboli reklamované! Ing. H. bola zaslaná SMS s vyjadrením a cenou za opravu. Na uvedené Ing. H. nereagoval. K písomnej reklamáci došlo až o mesiac neskôr. Opäť boli predmetom reklamácie len poškodené siete. Na reklamáciu účastník konania v zákonom stanovenej lehote reagoval písomným vyjadrením, v ktorom, vzhľadom k nezmeneným skutočnostiam, trval na pôvodnom stanovisku, teda že ide o mechanické poškodenie a že uvedenú reklamáciu nie je možné uznať. Súčasťou bol opäť návrh na opravu s uvedením ceny. Ing. H. opäť nereagoval. Ďalšia reklamácia, u ktorej sa uvádza, že bola zaslaná a bola údajne „preukázateľne doručená“, resp. nebola prevzatá v odbernej lehote, bola odosielaná v auguste 2015, teda v dovolenkovom období a z uvedeného dôvodu nebola vyzdvihnutá. Uvedená reklamácia bola opätovne zaslaná prostredníctvom doručovacej služby DHL Expres 24.09.2015. Uvedenú zásielku účastník konania prevzal, ale žiaľ bola nedopatrením založená a preto nebola vybavená. Nakoľko nedošlo zo strany Ing. H. k žiadnej urgencii, účastník konania zistil uvedenú skutočnosť až po obdržaní listu z advokátskej kancelárie V. zo dňa 08.07.2016, teda viac ako po roku od 1. obhliadky.

Znalecký posudok nebol účastníkovi konania nikdy doručený, a preto sa k nemu nemožno vyjadriť.

Pri predávaní diela bol klient resp. jeho zástupca poučený o správnej obsluhu a údržbe diela, obdržal návod na obsluhu a údržbu, čo je uvedené v podpísanom dodacom a montážnom liste. Z fotodokumentácie priloženej k druhej reklamáci je ale možné usúdiť, že klient rozhodne v zmysle dodaných návodov na obsluhu tak pre drevenú konštrukciu pergoly Pergotenda Twin 4 a jej sťahovaciu strešnú clonu, ako aj o zvislé clony Ermetika, nebola zabezpečená starostlivosť v zmysle podmienok na obsluhu a údržbu, ktoré boli protokolárne preukázateľne odovzdané pri odovzdávaní diela. (Mimochodom, v návode na obsluhu a údržbu je uvedené, že na tieniaci materiál a rovnako aj na sieťovinu clony Ermetika sa poskytuje záruka len 24 mesiacov.) Vzhľadom na stav drevenej konštrukcie je možné tvrdiť, že konštrukcia rozhodne nebola za uplynulé štyri roky užívania ani raz umytá a rozhodne nebola ani raz prebrúsená natretá. Ako je uvedené v návode na obsluhu, vzhľadom k podmienka by tak malo byť konané každé 2-3 roky. Z priložených fotografií je evidentné, že žiadnemu z dielov konštrukcie nebola venovaná stanovená predpísaná starostlivosť.

Plachta strešnej clony je špinavá (podľa návodu sa odporúča jej umytie minimálne 2-3 krát ročne). Rovnako ako aj ostatné konštrukčné diely, ktoré je potrebné udržiavať v čistote (predovšetkým drážky vodiacich líšt zvislých clôn) sú evidentne zanesené nečistotami.

Mimochodom: klient reklamuje aj časti, ktoré boli dodané ako prejav dobrej vôle vyhovieť klientovi v jeho nadpriemerných nárokoch ako napr.: závada č. 2 odpadnuté štetinové vymedzenie škáry pod drevenou konštrukciou. Vzhľadom na konštrukčné riešenie bol klient upozornený pred objednávkou, že nie je možné zabezpečiť uzatvorenie konštrukcie tak, aby bolo absolútne zabránené prieniku hmyzu do priestoru pergoly. Klient navyše túto podmienku ani nedeclaroval v objednávke.

K uvedeným údajným porušeniam ustanovení Občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa účastník konania uvádza:

- a) Dielo bolo dodané v príslušnej kvalite a bolo odovzdané bez väd a nedorobkov, čo je potvrdené preberacím protokolom, o "primeranej kvalite" istotne svedčí aj skutočnosť, že k reklamácií došlo až po štyroch rokoch od realizácie diela.
- b) Klient ani raz nenavštívil účastníka konania, v jeho mene vystupovali cudzí ľudia bez preukázania legitímneho nároku na zastupovanie; vzhľadom k tomu, že www. stránky účastníka konania nie sú elektronickým obchodom, nie je účastník konania v zmysle zákona povinný mať na stránkach uverejnený reklamačný poriadok. Ten je dostupný v kancelárii účastníka konania.
- c), d), e) prvá reklamácia cez oficiálne nedelegovaného zástupcu bola riešená ihneď.

Na 1. písomnú reklamáciu bolo zaslané stanovisko v zákonom stanovenej lehote. Na 2. písomnú reklamáciu nebolo reagované nedopatrením. K urgencii vybavenia reklamácie, čo by zrejme bol štandardný prístup spotrebiteľa nedošlo, až prostredníctvom advokátskej kancelárie, ako už bolo uvedené, takmer po roku od uskutočnenia obhliadky na základe podnetu. Stanovisko bolo advokátskej kancelárii zaslané.

Advokátska kancelária sa mýli, ak zastáva názor, že webová stránka účastníka konania je v zmysle zákona č. 22/2004 elektronickým obchodom, teda tzv. e-shopom. Stránky účastníka konania nie sú e-shop. Nakúpiť tovar, alebo službu ich prostredníctvom je nemožné. Ak sú na webových stránkach účastníka konania uvedené ceny, majú iba informatívny charakter. Všetky obchody a uzatváranie zmlúv sú realizované výlučne osobne.

Požiadavku na odškodnenie pokladá účastník konania za neopodstatnenú a neoprávnenú. Navyše, požadovaná výška odškodnenia, vzhľadom k cene diela, je nemorálna. Klient dielo doviedol do súčasného stavu svojím prístupom a nedodržiavaním návodu na obsluhu a údržbu. Klient sa obmedzil v používaní diela svojím vlastným rozhodnutím neakceptovať náklady na opravu reklamovaných sietí, ktorú bol účastník konania ochotný realizovať iba za cenu materiálu.

K celému prípadu by účastník konania rád uviedol, že ide, za celú viac ako 24-ročnú históriu fungovania formy, o jediný prípad. Za ten čas realizoval účastník konania stovky dodávok tak pre súkromných klientov ako aj pre organizácie aj štátne inštitúcie. Vždy k maximálnej spokojnosti objednávateľa. Ak klient nájde nejaký nedostatok, alebo problém, prípadne ak dôjde k nejakej poruche, účastník konania reaguje vždy promptne už na základe telefonátu (tak tomu nakoniec bolo aj v prípade Ing. H.). Spokojnosť klienta je pre účastníka konania na prvom mieste. K písomným reklamáciám prakticky nedochádza.

Prílohu listu tvorí Reklamačný list p.č. 2/2015, dátum prijatia 20.06.2015; Reklamačný list p.č. 1/2015, dátum prijatia 25.05.; list adresovaný Ing. J. zo dňa 09.07.2015 vo veci: „Reklamácia – Stanovisko“ s kópiou podacieho lístka zo dňa 10.07.2015; Všeobecné obchodné podmienky účastníka konania; Reklamačný poriadok účastníka konania; Protokol o odovzdaní a prevzatí diela zo dňa 02.11.2011 s termínom ukončenia prác 15.07.2011; Faktúra – daňový doklad číslo: 2011064 zo dňa 24.10.2011; Dodací – montážny list (k fa č.2011064) zo dňa 24.10.2011 so záručnou lehotou 60 mesiacov a dátumom dodávky 15.07.2011; návody na obsluhu a údržbu pergoly Twin 4 a zvislých clôn Ermetika.

Dňa 09.01.2017 bol orgánu dozoru na základe výzvy zo dňa 05.12.2016 doručený list účastníka konania zo dňa 03.01.2017, vo veci: „stanovisko k výzve na zaslanie požadovaných dokladov“ (ďalej len „stanovisko k výzve“), v ktorom účastník konania uviedol, že sa domnieva, že všetky požadované doklady tvorili prílohu stanoviska k vykonanej kontrole a rovnako, že aj vysvetlenie bolo vyčerpávajúce. Reklamáciu spotrebiteľa Ing. H., ktorá bola podaná takmer 4 roky po realizácii diela účastník konania zamietol, ako už bolo uvedené, po fyzickej obhliadke a zadokumentovaní stavu diela a zistení, že k poškodeniu došlo mechanickým spôsobom. Obhliadkou bolo navyše zistené, že dielo nie je udržiavané v súlade s návodom na obsluhu a údržbu. Vzhľadom k uvedenému nebolo podľa účastníka konania v zmysle § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa potrebné, aby súčasťou stanoviska k reklamácií, bol odborný posudok. Tzv. odborný posudok, resp. znalecký posudok (Zpracovateľ – Ú. s. e., Riešitelia Ing. J. PhD. a Ing. J. PhD.), ktorý si dal vypracovať následne Ing. H. nebol účastníkovi konania doručený, čiže k nemu nemohol zaujať stanovisko. Predmetný elaborát bol účastníkovi konania doručený až ako súčasť „Platobného rozkazu“, prostredníctvom ktorého od účastníka konania Ing. H. vymáha údajnú škodu. Z uvedeného „Znaleckého posudku“ je zrejmé, že zadávateľom, teda Ing. H., neboli k posúdeniu poskytnuté zásadné doklady, a to návody na obsluhu a údržbu, ktoré preukázateľne prostredníctvom svojho zástupcu Ing. M. prevzal a ktorý bol aj poučený o správnej obsluhu a údržbe, čo stvrdil svojim podpisom. Ako je evidentné, tak zo strany účastníka konania ako aj z fotodokumentácie vyhotovenej Ing. H., dielo nebolo udržiavané v súlade s návodom na obsluhu a údržbu, čo je samo o sebe dôvodom k zamietnutiu reklamácie. Ing. H. účastník konania, ako už uviedol, ponúkol návrh riešenia, výmenu poškodených sietí len v cene materiálu, čo pokladal účastník konania za ústretový krok. Ing. H. na stanovisko účastníka konania k reklamácií a ani uvedenú ponuku nijako nereagoval. Účastník konania v prílohe opätovne zasiela kópie z evidencie reklamácií. Prílohu list tvorí Reklamačný list p.č. 2/2015, dátum prijatia 20.06.2015 a Reklamačný list p.č. 1/2015, dátum prijatia 25.05.

Vo vysvetlivke do dodatku inšpekčného záznamu zo dňa 24.01.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. S. – uviedla len, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

Dňa 26.01.2017 bol orgánu dozoru doručený list účastníka konania zo dňa 26.01.2017 vo veci: „žiadosť o predĺženie termínu“, v ktorom účastník konania uviedol, že dňa 24.01.2017 bol na prevádzke Petr Mikenda Present spísaný dodatok k inšpekčnému záznamu o štátnej kontrole zo dňa 21.10.2016. Od 23.01.2017 do 29.01.2017 je Petr Mikenda – majiteľ firmy na dovolenke. Záznam prevzala pani S. I napriek tomu, že záznam oscenovala a zaslala ho účastníkovi konania - podnikateľovi, nemôže sa k nemu účastník konania relevantne vyjadriť, prípadne ho doplniť do troch dní, tak ako je uvedené v závere. Z uvedených dôvodov prosí o predĺženie termínu do 27.01.2017.

K uvedenému správny orgán uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. K tvrdeniu účastníka konania vo vyjadrení k oznámeniu ako aj v stanovisku, že k neprevzatiu reklamácie č. II, podanej Ing. J., zaslanej prostredníctvom Slovenskej pošty ako doporučenej zásielky došlo preto, že zásielka bola odoslaná v čase dovolenky účastníka konania, počas ktorej došlo aj k uplynutiu odbernej lehoty, orgán dozoru uvádza, že účastník konania priznal neprevzatie reklamácie spotrebiteľa p. Ing. J. uplatnenej listom zo dňa 04.08.2015 vo veci: „Zatienenie terasy – reklamácia II“ zaslaným na adresu miesta podnikania zhotoviteľa diela prostredníctvom pošty (odtlačok pečiatky pošty na obálke zo dňa 07.08.2015) a uviedol iba príčinu vzniku danej skutočnosti, ktorá však nie je dôvodom neplnenia zákonom stanoveného zákazu upierať spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie. Uvedený argument je subjektívnou skutočnosťou, ktorá

nezbavuje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona. Podnikateľský subjekt si sám volí adresu svojho miesta podnikania, pričom musí dbať o to, aby bol na predmetnej adrese aj zastihnuteľný a spotrebiteľovi nevznikali zbytočné náklady spojené s márnym, resp. opakovaným uplatňovaním svojich práv.

K tvrdeniu účastníka konania vo vyjadrení k oznámeniu, že zákazník mal možnosť podať reklamáciu osobne, kedykoľvek počas bežnej pracovnej doby, orgán dozoru uvádza, že uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon, pri ktorom platí, že je na rozhodnutí samotného spotrebiteľa, aký spôsob uplatnenia reklamácie zvolí (spôsob a forma uplatnenia reklamácie nie je zákonom nikde špecifikovaná; dôležité je, aby spotrebiteľ vedel uplatnenie reklamácie preukázať, čomu v danom prípade zo strany spotrebiteľa jednoznačne došlo). Skutočnosť, že si spotrebiteľ mohol uplatniť reklamáciu aj osobne tak nemá vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania bol povinný písomnú reklamáciu spotrebiteľa prijať a vybaviť ju v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia.

Čo sa týka poukazovania účastníka konania vo vyjadrení k oznámeniu na jednotlivé reklamované závady, nakoľko tieto boli podľa účastníka konania spôsobené užívaním v rozpore s prevzatým návodom na obsluhu a údržbu, resp. v prevažnej miere nevykonávaním nevyhnutnej údržby dodaného diela, pričom obhliadkou bolo zistené, že došlo k mechanickému poškodeniu a reklamácia bola zamietnutá, ako aj k poukazovaniu účastníka konania v stanovisku, že žiadnemu z dielov konštrukcie nebola venovaná stanovená predpísaná starostlivosť (podľa účastníka konania nebola zabezpečená starostlivosť v zmysle podmienok na obsluhu a údržbu, ktoré boli protokolárne preukázateľne odovzdané pri odovzdaní diela; konštrukcia podľa účastníka konania nebola za uplynulé štyri roky užívania ani raz umytá a rozhodne nebola ani raz prebrúsená a natretá) a k poukazovaniu účastníka konania v stanovisku k výzve, že dielo nebolo udržiavané v súlade s návodom na obsluhu a údržbu, čo je samo o sebe dôvodom k zamietnutiu reklamácie, orgán dozoru uvádza, že posudzuje formálny postup reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či reklamácia bola opodstatnená, či bola oprávnené zamietnutá a pod. Slovenská obchodná inšpekcia nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie a ani nerieši konkrétne vady predmetu reklamácie. Zo strany orgánu dozoru je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovo právo na uplatnenie, preskúmanie reklamácie a rozhodnutie o nej v zákonnej lehote. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré má kogentný charakter a ktoré súčasne upravuje povinnosti predávajúceho. Nositeľom povinností voči spotrebiteľovi je výlučne predávajúci, teda osoba, ktorá je s ním v právnom vzťahu na základe zmluvy uzavretej v zmysle Občianskeho zákonníka, v danom prípade zhotoviteľ diela (Objednávka č. 5/2011 zo dňa 14.04.2011, Protokol o odovzdaní a prevzatí diela zo dňa 02.11.2011 s termínom ukončenia prác 15.07.2011, Dodací – montážny list (k fa č.2011064) so záručnou lehotou 60 mesiacov a dátumom dodávky 15.07.2011).

K tvrdeniu účastníka konania vo vyjadrení k oznámeniu ako aj v stanovisku, že po doručení II. reklamácie prostredníctvom kuriéra došlo k neúmyselnému pochybeniu a táto bola nedopatrením založená, orgán dozoru uvádza, že aj v tomto prípade účastník konania uviedol iba príčinu vzniku danej skutočnosti, ktorá však nie je dôvodom neplnenia zákonom stanovenej povinnosti vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Ide teda opäť o subjektívnu skutočnosť, ktorá nezbavuje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona. Účastník konania ako predávajúci (zhotoviteľ diela) je povinný preukázať, že bolo reklamačné konanie ukončené v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa, a teda reklamácia bola vybavená v zákonom stanovenej maximálnej 30 dňovej lehote odo dňa uplatnenia reklamácie. Orgán dozoru súčasne dodáva, že nie je povinnosťou spotrebiteľa pripomínať predávajúcemu svoju reklamáciu a domáhať sa jej riešenia v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote, nakoľko

povinnosť zaoberať sa reklamáciou spotrebiteľa a vybaviť ju v zákonnej lehote vyplýva predávajúcemu zo samotného zákona o ochrane spotrebiteľa.

Na skutočnosť uvádzanú účastníkom konania vo vyjadrení k oznámeniu, že sa dohodol so spotrebiteľom, vzhľadom k tomu, že účastník konania sa pri uzatváraní zmluvy o dielo zaviazal v prípade omeškania s odstránením nedostatkov a vád k úhrade zmluvnej pokuty, k mimosúdnu vyrovnaniu a zmierčiemu uzatvoreniu tohto sporu a ukončeniu reklamácie, prihliadol orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty, avšak nejde o skutočnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za zistené nedostatky.

K tvrdeniam účastníka konania uvedeným v stanovisku ako aj v stanovisku k výzve, týkajúcich sa iných reklamácií spotrebiteľa ako reklamácie uplatnenej spotrebiteľom listom zo dňa 04.08.2015 vo veci: „Zatienenie terasy – reklamácia II“ zaslanej v prvom prípade na adresu miesta podnikania zhotoviteľa diela prostredníctvom pošty (odtlačok pečiatky pošty na obálke zo dňa 07.08.2015) a opätovne v druhom prípade prostredníctvom doručovacej služby z dôvodu vrátenia predchádzajúcej zásielky spotrebiteľovi, ktorú si zhotoviteľ diela neprevzal v odbernej lehote, ktorá bola doručená na adresu miesta podnikania zhotoviteľa diela dňa 24.09.2015 (potvrdenie o doručení zásielky dňa 24.09.2015 s dátumom vyzdvihnutia doručovateľom dňa 23.09.2015), orgán dozoru uvádza, že tieto nie sú predmetom vedeného správneho konania.

K tvrdeniu účastníka konania v stanovisku, že v návode na obsluhu a údržbu je uvedené, že na tieniaci materiál a rovnako aj na sieťovinu clony Ermetika sa poskytuje záruka len 24 mesiacov ako aj k tvrdeniu, že klient reklamuje aj časti, ktoré boli dodané ako prejav dobrej vôle vyhovieť klientovi v jeho nadpriemerných nárokoch ako napr.: závada č. 2 odpadnuté štetinové vymedzenie škáry pod drevenou konštrukciou, orgán dozoru uvádza, že z predloženého dokladu: Dodací – montážny list (k fa č.2011064) s dátumom dodávky 15.07.2011 a dátumom prevzatia dodávky a návodov na obsluhu 24.10.2011, v ktorom je ako rozsah dodávky uvedené: 1. Pergotenda Corradi – Model Twin 4, 2. Zvislé clony Ermetika s materiálom Insectscreen, 3. Sieť proti hmyzu je jednoznačne zrejme, že zhotoviteľ diela – dodávateľ – účastník konania sa zaviazal poskytnúť na rozsah dodávky 60 mesačnú záručnú lehotu. Spotrebiteľ si tak v rámci účastníkom konania poskytnutej 60 mesačnej záručnej doby uplatnil listom zo dňa 04.08.2015 vo veci: „Zatienenie terasy – reklamácia II“ (doručeným na adresu miesta podnikania zhotoviteľa diela dňa 24.09.2015 (potvrdenie o doručení zásielky dňa 24.09.2015 s dátumom vyzdvihnutia doručovateľom dňa 23.09.2015)) reklamáciu zameranú na vady diela – *zatienenie terasy – rodinný dom, Slovinec 3, Bratislava-Devínska Nová Ves*, (Objednávka č. 5/2011 zo dňa 14.04.2011, Protokol o odovzdaní a prevzatí diela zo dňa 02.11.2011 s termínom ukončenia prác 15.07.2011), v ktorej uviedol predmet reklamácie, a to spolu 15 vád a nedostatkov diela (bližšie uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, aj v odôvodnení rozhodnutia).

Ku skutočnostiam uvádzaným účastníkom konania v stanovisku, že www. stránky účastníka konania nie sú elektronickým obchodom, a tak účastník konania nie je v zmysle zákona povinný mať na stránkach uverejnený reklamačný poriadok, pričom ten je dostupný v kancelárii účastníka konania a že advokátska kancelária sa mýli, ak zastáva názor, že webová stránka účastníka konania je v zmysle zákona č. 22/2004 Z.z. elektronickým obchodom, teda tzv. e-shopom, nakoľko stránky účastníka konania nie sú e-shop, orgán dozoru uvádza, že netvrdí, že internetové stránky účastníka konania sú internetovým obchodom a uvedené ani nie je predmetom vedeného správneho konania.

K tvrdeniu účastníka konania v stanovisku, že za celú viac ako 24-ročnú históriu fungovania formy ide o jediný prípad. Za ten čas realizoval účastník konania stovky dodávok tak pre súkromných klientov ako aj pre organizácie aj štátne inštitúcie, a to vždy k maximálnej spokojnosti objednávateľa a ak klient nájde nejaký nedostatok, alebo problém, prípadne ak dôjde k nejakej poruche, účastník konania reaguje vždy promptne už na základe telefonátu,

nakoľko spokojnosť klienta je pre účastníka konania na prvom mieste a k písomným reklamáciám prakticky nedochádza, orgán dozoru uvádza, že je zákonnou povinnosťou predávajúceho (zhotoviteľa diela) konať už od začiatku podnikania tak, aby nedochádzalo k porušovaniu zákona o ochrane spotrebiteľa a iných právnych predpisov. Orgán dozoru navyše dodáva, že účastník konania však zodpovedá za plnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, t.j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých došlo k ich porušeniu.

Z vyššie uvedeného je tak nepochybne preukázané, že účastník konania ako predávajúci (zhotoviteľ diela) uprel spotrebiteľovi p. Ing. J. právo na uplatnenie reklamácie zameranej na vady diela – *zatiernenie terasy – rodinný dom, Slovinec 3, Bratislava-Devínska Nová Ves*, nakoľko spotrebiteľ listom zo dňa 04.08.2015 vo veci: „Zatiernenie terasy – reklamácia II“ zaslal na adresu miesta podnikania zhotoviteľa diela písomnú reklamáciu prostredníctvom pošty (odtlačok pečiatky pošty na obálke zo dňa 07.08.2015), pričom zásielka sa vrátila spotrebiteľovi z dôvodu, že zhotoviteľ diela si predmetnú reklamáciu neprevzal v odbernej lehote (príčinou čoho bolo dovolenkové obdobie a dovolenka účastníka konania). Účastník konania ako predávajúci (zhotoviteľ diela) ďalej žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal vybavenie reklamácie spotrebiteľa p. Ing. J. ako objednávateľa diela, uplatnenej listom zo dňa 04.08.2015 vo veci: „Zatiernenie terasy – reklamácia II“ opätovne prostredníctvom doručovacej služby z dôvodu vrátenia predchádzajúcej zásielky spotrebiteľovi, ktorú si zhotoviteľ diela neprevzal v odbernej lehote, doručeným na adresu miesta podnikania zhotoviteľa diela dňa 24.09.2015 (potvrdenie o doručení zásielky dňa 24.09.2015 s dátumom vyzdvihnutia doručovateľom dňa 23.09.2015) v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote odo dňa uplatnenia reklamácie. Na základe uvedeného má orgán dozoru za to, že účastník konania ako predávajúci (zhotoviteľ diela) jednoznačne zodpovedá za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

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

V zmysle § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa má každý spotrebiteľ 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, dohľadu a kontroly (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

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. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych 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 66 400,00 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 výrokovej 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 z kontroly zo dňa 21.10.2016 v spojení s dodatkom inšpekčného záznamu zo dňa 24.01.2017, z predložených dokladov, vyjadrení a stanovísk účastníka konania.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote a upretím práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie bol zo strany účastníka konania – zhotoviteľa diela znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote spotrebiteľovi – objednávateľovi diela vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nemá zjednanú nápravu reklamovaných väd diela, na základe čoho má znemožnené riadne užívanie predmetu reklamácie – zatienia terasy rodinného domu. Spotrebiteľ taktiež nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady predmetného diela. Uvedeným konaním je dotknuté právo spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Jedným z chránených práv spotrebiteľa je v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa nielen ochrana ekonomických záujmov, ale aj právo na uplatnenie reklamácie, s ktorým je spojená povinnosť predávajúceho riadne sa reklamáciou zaoberať a túto v stanovenej lehote vybaviť. Spotrebiteľ, ktorý je v zmluvnom vzťahu s účastníkom konania ako zhotoviteľom diela, má právo uplatniť si reklamáciu, t.j. zodpovednosť za vady diela. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon, ktorého formálny postup sa riadi zákonom o ochrane spotrebiteľa a Občianskym zákonníkom. Účastník konania ako zhotoviteľ diela mal v danom prípade reklamáciu zaslanú písomne, listom zo dňa 04.08.2015 vo veci: „Zatienenie terasy – reklamácia II“ na adresu miesta podnikania zhotoviteľa diela prostredníctvom pošty, prijať a vybaviť do 30 dní od jej uplatnenia v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru ďalej vzal v úvahu, že účastník konania sa so spotrebiteľom prostredníctvom súdu dohodli na uzavretí zmluvy, v zmysle ktorého sa účastník konania zaviazal zaplatiť spotrebiteľovi p. Ing. J. sumu 7 000 eur do 14 dní od právoplatnosti uznesenia o schválení zmluvy. 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. 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/0042/01/2017

dátum: 29.09.2017

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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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: **FOKUS očná optika a.s.**, Vajnorská 142, 832 57 Bratislava,
IČO: 47 823 305,

kontrola vykonaná dňa 01.02.2017 v prevádzke FOKUS - očná optika, OC AUPARK,
Einsteinova 18, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. V. uplatnenú dňa 08.08.2016 (Reklamačný lístok, číslo: 0018639) zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku - okuliare v hodnote 208,48 € (doklad o kúpe č. 0021 zo dňa 04.08.2016), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď predávajúci dňa 18.09.2016 zaslal spotrebiteľovi list vo Veci: oznam, ktorým spotrebiteľa vyzval na dostavenie sa do prevádzky za účelom dohodnutia na ďalšom postupe. Uvedeným konaním 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 **500 ,- €**
(slovom: päťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukázkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00420117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 01.02.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke FOKUS - očná optika, OC AUPARK, Einsteinova 18, Bratislava, zameranú na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa p. Ing. V., evidovaného pod č. 1335/2016 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 01.02.2017.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. V. uplatnenú dňa 08.08.2016 (Reklamačný lístok, číslo: 0018639) zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku - okuliare v hodnote 208,48 € (doklad o kúpe č. 0021 zo dňa 04.08.2016), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď predávajúci dňa 18.09.2016 zaslal spotrebiteľovi list vo Veci: oznam, ktorým spotrebiteľ vyzval na dostavenie sa do prevádzky, za účelom dohodnutia na ďalšom postupe.

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 28.08.2017 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 15.09.2017.

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 sa účastník konania nevyjadril. Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 01.02.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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.

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. Pri hodnotení dôkazov orgán dozoru vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 01.02.2017.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vznikla ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nebol v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa oboznámený s výsledkom reklamačného konania, resp. nemal zjednanú nápravu reklamovanej vady/vád, na základe čoho nemohol riadne užívať predmet reklamácie. Uvedeným konaním bolo dotknuté aj právo spotrebiteľa na ochranu jej 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. 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/0074/01/2017

dátum: 29.09.2017

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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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: **orex travel s. r. o.**, Dunajská 6, 811 08 Bratislava, IČO: 45 942 536,

kontrola vykonaná dňa 26.07.2016, 07.03.2017 a 04.04.2017 v sídle spoločnosti orex travel s. r. o., Dunajská 6, 811 08 Bratislava, IČO: 45 942 536,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľky v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – v súvislosti s vykonanými kontrolami bolo zistené:
 - prešetrením podnetu evidovaného pod č. 702/2016 (pri výkone kontroly dňa 26.07.2016 a 04.04.2017), že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. V., uplatnenú dňa 30.09.2015, listom označeným ako Uplatnenie práva za vadné poskytnutie služby – pobytový zájazd All inclusive v hotely Sun Fire Beach 4* v oblasti Alanya v termíne od 4.9.2015 do 15.9.2015 vrátenie 50% z ceny zájazdu t.j. 644 eur (zásielka RP730916642SK, ktorá bola predávajúcemu doručená 02.10.2015) zameranú na kvalitatívne nedostatky poskytnutej služby (*pobytový zájazd Hotel SUN FIRE BEACH hotel 4*, ALANYA TURECKO v termíne od 04.09.-15.09.2015*), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Predávajúci na reklamáciu spotrebiteľky odpovedal až listom zo dňa 09.11.2015 (zásielka RP029443288SK).
 - prešetrením podnetu evidovaného pod č. 179/2017 (pri výkone kontroly dňa 07.03.2017 a 04.04.2017), že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Ing. Bc. M., uplatnenú Reklamačným formulárom, spísaným dňa 14.06.2015, ktorý prevzal autorizovaný predajca Cestovná agentúra LEA dňa 22.06.2015 (podľa predloženej evidencie reklamácií doručenej orgánu dozoru dňa 22.03.2017 ako príloha k stanovisku k podaniu spotrebiteľa č. 179/2017 zo dňa 07.03.2017, v ktorej bola predmetná reklamácia spotrebiteľky označená ako Por. Číslo dokladu o uplatnení reklamácie 9239, Dátum uplatnenia reklamácie 26.06.2015) zameranú na kvalitatívne nedostatky poskytnutej služby (*pobytový zájazd Hotel KLEOPATRA HERMES hotel 3*, ALANYA TURECKO v termíne od 14.06.-21.06.2015*) najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Podľa predloženej evidencie reklamácií bola reklamácia spotrebiteľky vybavená až dňa 03.08.2015, a to listom zo dňa 03.08.2015 označeným ako Odpoveď na reklamáciu SK 009239.

Uvedeným konaním 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 **500,- €**
(slovom: päťsto eur)

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00740117.

O d ô v o d n e n i e

Inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vykonali dňa 26.07.2016, 07.03.2017 a 04.04.2017 kontrolu v sídle spoločnosti orex travel s. r. o., Dunajská 6, 811 08 Bratislava, IČO: 45 942 536 (ďalej len „kontrolovaná osoba“) 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 a zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov. Kontrola dňa 26.07.2016 a 04.04.2017 bola zameraná na prešetrenie podnetu evidovaného pod č. 702/2016 a kontrola dňa 07.03.2017 a 04.04.2017 bola zameraná na prešetrenie podnetu evidovaného pod č. 179/2017. Výsledok vykonaných kontrol je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 26.07.2016, v inšpekčnom zázname zo dňa 07.03.2017 a v inšpekčnom zázname zo dňa 04.04.2017.

V súvislosti s vykonanými kontrolami a predloženými dokladmi bolo zistené prešetrením podnetu evidovaného pod č. 702/2016, že predávajúci nevybavil reklamáciou spotrebiteľky p. V., uplatnenú dňa 30.09.2015, listom označeným ako Uplatnenie práva za vadné poskytnutie služby – pobytový zájazd All inclusive v hotely Sun Fire Beach 4* v oblasti Alanya v termíne od 4.9.2015 do 15.9.2015 vrátenie 50% z ceny zájazdu t.j. 644 eur (zásielka RP730916642SK, ktorá bola predávajúcemu doručená 02.10.2015) zameranú na kvalitatívne nedostatky poskytnutej služby (*pobytový zájazd Hotel SUN FIRE BEACH hotel 4*, ALANYA TURECKO v termíne od 04.09.-15.09.2015*), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Predávajúci na reklamáciu spotrebiteľky odpovedal až listom zo dňa 09.11.2015 (zásielka RP029443288SK).

V súvislosti s vykonanými kontrolami a predloženými dokladmi bolo tiež prešetrením podnetu evidovaného pod č. 179/2017 zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciou spotrebiteľky p. Ing. Bc. M., uplatnenú Reklamačným formulárom, spísaným dňa 14.06.2015, ktorý prevzal autorizovaný predajca Cestovná agentúra LEA dňa 22.06.2015 (podľa predloženej evidencie reklamácií doručenej orgánu dozoru dňa 22.03.2017 ako príloha k stanovisku k podaniu spotrebiteľa č. 179/2017 zo dňa 07.03.2017, v ktorej bola predmetná reklamácia spotrebiteľky označená ako Por. Číslo dokladu o uplatnení reklamácie 9239, Dátum uplatnenia reklamácie 26.06.2015) zameranú na kvalitatívne nedostatky poskytnutej služby (*pobytový zájazd Hotel KLEOPATRA HERMES hotel 3*, ALANYA TURECKO v termíne od 14.06.-21.06.2015*) najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Podľa predloženej evidencie reklamácií bola reklamácia spotrebiteľky vybavená až dňa 03.08.2015, a to listom zo dňa 03.08.2015 označeným ako Odpoveď na reklamáciu SK 009239.

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 26.06.2017 zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej len „Oznámenie“), doručené dňa 30.06.2017.

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.

Listom zo dňa 31.08.2017, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 21.09.2017 do jeho elektronickej schránky bol účastník konania upovedomený o oprave chýb v písaní, ktoré sa nachádzali vo vydanom oznámení o začatí správneho konania, pričom bol poučený o možnosti vyjadriť sa k predmetným skutočnostiam. V stanovenej lehote sa účastník konania k oznámeniu o začatí správneho konania ani k oprave zrejmych nesprávností nevyjadril.

Dňa 22.03.2017 bol orgánu dozoru doručený list zo dňa 20.03.2017 označený ako stanovisko k podaniu spotrebiteľa č. 179/2017 zo dňa 7.3.2017 (ďalej len „stanovisko k podnetu č. 179/2017“), v ktorom sa uvádzalo, že dňa 07.03.2017 bola v sídle CK orex travel, s. r. o., Dunajská 6, 811 08 Bratislava vykonaná kontrola za účelom prešetrenia podania spotrebiteľa č. 179/2017 inšpektormi s číslami služobných preukazov 134 a 171. Počas kontroly bol stanovený dátum na dodanie potrebných dokumentov 21.03.2017. Klient sa v reklamácií sťažuje, že bol ubytovaný v štandardnej izbe namiesto rodinnej izby, v spoločných priestoroch bolo wifi pripojenie za poplatok a miestne alkoholické nápoje neboli v rámci all inclusive programu. V prvom prípade management hotela ako ich partnerská CK sa vyjadrili, že na hoteli sa síce rodinné izby typu „2 oddelené spálne“ nevyskytujú, no zato rodinné izby, ktoré sú väčšie rozlohou a je v nich dostatok miesta pre ubytovanie 3-4 osôb. CK nezodpovedá za to, ako bola daná izba opísaná pracovníkom cestovnej agentúry, ktorá zájazd sprostredkovala. V pôvodnej sťažnosti bola možnosť presťahovania sa do iného hotela klientom odmietnutá. Zástupca CK v destinácii klientovi túto možnosť navrhol s určitým doplatkom, ktorého cena však bola iba odhadovaná. Po zamietnutí tejto možnosti klientom, si zástupca CK ďalej už neoveroval možnosti s rezervačným oddelením CK. V prípade spoplatneného wifi pripojenia sa v katalógu platnom pre rok 2015 neuvádza informácia, že by wifi pripojenie bolo na hoteli bez poplatku. Čo sa týka miestnych alkoholických nápojov v rámci all inclusive programu, počas pobytu klienta boli k dispozícii alkoholické nápoje ako pivo a víno. Kvôli nespokojnosti klienta s izbou, bola zo strany hotela ponúknutá kompenzácia v podobe prístupu k wifi hotela bez poplatku a zo strany CK 5% zľava na klientom vybraný zájazd do ich CK na rok 2016. Pri kombinácii 5% zľavy spolu s 3% zľavou pre opakujúcich sa klientov by v tomto prípade následná zľava pre klienta predstavovala 8% z ceny daného zájazdu. Klient ponúknutú kompenzáciu zo strany CK neakceptoval. Naopak dožadoval sa finančnej kompenzácie v hodnote 170 €, ktorá mala predstavovať príplatok za rodinnú izbu. Kvôli chybe vtedajšieho pracovníka zodpovedného za vybavovanie reklamácií a následného obdržania odpovede na reklamáciu od CK v neskoršom termíne než 30 dní od prijatia sťažnosti, bola klientovi ponúknutá kompenzácia vo výške 20 €. Avšak v prípade rodinnej izby, z už vyššie uvedených dôvodov, CK orex travel, s. r. o. trvá na svojom stanovisku a naďalej nemôže pristúpiť ku klientom navrhovanému odškodneniu.

Dňa 30.08.2016 bol orgánu dozoru doručený list zo dňa 26.08.2017 označený ako stanovisko k podnetu spotrebiteľa č. 702/2016 zo dňa 26.7.2017 (ďalej len „stanovisko k podnetu č. 702/2016“), v ktorom sa uvádzalo, že dňa 26.7.2016 bola v sídle CK orex travel, s. r. o., Dunajská 6, 811 08 Bratislava vykonaná kontrola za účelom prešetrenia podania spotrebiteľa

č. 702/2016 inšpektormi s číslami služobných preukazov 134 a 140. Počas kontroly bol stanovený dátum na dodanie potrebných dokumentov 7.8., no z dôvodu zložitosti prípadu a pre dobu ktorá uplynula od záznamu spomínaného v podaní spotrebiteľa, boli dokumenty zaslané 26.08.2016. Kolegovia, ktorí v tej dobe pracovali u účastníka konania, už nie sú jeho zamestnancami. Klientka zaslala reklamáciu 30.09.2015, predpokladajú, že zásielku obdržali 02.10.2015 (na základe informácie zo Slovenskej pošty, že zásielky 2. triedy sú doručené druhý deň po prevzatí na pošte). V období bod 02.10. do 09.10. (vrátane), boli zamestnanci zodpovední za vybavovanie reklamácií na služobnej ceste v zahraničí. Z tohto dôvodu túto reklamáciu zaevidovali až po príchode 12.10.2015 (ako ju vidieť v knihe v evidencii reklamácií – v prílohe). Ako je vidieť na kópii na kópii podacieho lístku (v prílohe), odpoveď zaslali 09.11.2015. Práve z dôvodu služobnej cesty nastal v prijatí reklamácií chaos, za čo sa v ich odpovedi klientke ospravedlnili (v prílohe) a ponúkli kompenzáciu.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 07.03.2017 pri výkone kontroly prítomný p. J. uviedol, že potrebné materiály zašlú, nedávno prevzal agendu po kolegovi, preto nemohol niektoré veci v čase kontroly predložiť (sú v archíve).

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 04.04.2017 pri výkone kontroly prítomný p. J. uviedol, že požadované doklady zašlú na SOI. Iné nemá čo dodať.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 26.07.2016 pri výkone kontroly prítomná p. A. uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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 v stanovisku k podnetu č. 179/2017, orgán dozoru v prvom rade poukazuje, že Slovenská obchodná inšpekcia v súvislosti s reklamačným konaním kontroluje predovšetkým požiadavky kladené na formálny proces reklamačného konania. Jednou zo základných požiadaviek, je povinnosť zakotvená v § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa v zmysle ktorej je povinnosťou predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa najneskôr v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. V stanovisku k podnetu č. 179/2017 uvádzané skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za porušenie povinnosti vybaviť reklamáciu spotrebiteľky p. Ing. Bc. M. v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote. Účastník konania sa nemôže zbaviť zodpovednosti za vyššie uvedené nedostatky s poukazom na to, že kvôli chybe vtedajšieho pracovníka zodpovedného za vybavovanie reklamácií došlo k vybaveniu reklamácie v neskoršom termíne než 30 dní, nakoľko účastník konania za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku vytýkaného nedostatku.

Ku skutočnostiam uvádzaným v stanovisku k podnetu č. 702/2016, orgán dozoru uvádza, že uvádzané skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za porušenie povinnosti vybaviť reklamáciu spotrebiteľky p. V. v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote. Ako už orgán dozoru poukázal vyššie, účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, pričom skutočnosť, že zamestnanci zodpovední za vybavovanie reklamácií boli na služobnej ceste v zahraničí, nie je dôvodom zbavujúcim účastníka konania zodpovednosti vybaviť reklamáciu spotrebiteľky v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote. Hoci bola predmetná reklamácia zaevidovaná až po príchode zodpovedných zamestnancov 12.10.2015, v danom prípade je pre začiatok plynutia lehoty

(samozrejme s prihliadnutím na ustanovenie § 122 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších právnych predpisov) na vybavenie reklamácie spotrebiteľa relevantný okamih doručenia predmetnej reklamácie účastníkovi konania (reklamácia bola účastníkovi konania preukázateľne doručená 02.10.2015).

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.

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. Pri hodnotení dôkazov orgán dozoru vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 26.07.2016, v inšpekčnom zázname zo dňa 07.03.2017, v inšpekčnom zázname zo dňa 04.04.2017 zo stanoviska k podnetu č. 179/2017 a zo stanoviska k podnetu č. 702/2016 a z predložených dokladov.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nevybavením reklamácií spotrebiteľiek p. V. a p. Ing. Bc. M. v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľiek priznaný im zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľkám vznikla ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu neboli v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa oboznámené s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemohli podniknúť ďalšie kroky k riešeniu nimi uplatnenej zodpovednosti za vady poskytnutej služby. Uvedeným konaním bolo dotknuté aj právo spotrebiteľiek na ochranu ich 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 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.

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/0083/01/2017

dátum: 20.10.2017

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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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: **Bosorka.eu s. r. o.**, Strojnícka 97, 821 05 Bratislava, IČO: 46 738 258,

kontrola vykonaná dňa 05.05.2017 v prevádzke Garni hotel ORLAN**, Strojnícka 99, 821 05 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **poskytovať služby v bežnej - predpísanej kvalite** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) zistené, že v kontrolovanej prevádzke neboli poskytované ubytovacie služby v bežnej - predpísanej kvalite, tzn. v kvalite ustanovenej Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried (ďalej aj „Vyhláška“). Ubytovacie zariadenie Garni hotel ORLAN**, Strojnícka 99, 821 05 Bratislava nespĺňalo
 - všeobecné požiadavky
 - § 6 ods. 6 Vyhlášky – pri telefóne, ktorý bol v ubytovacom zariadení na mieste prístupnom hosťom (na recepcii), chýbali čísla kontaktov na políciu, lekársku a zdravotnú službu, hasičskú jednotku a linku tiesňového volania,
 - konkrétne klasifikačné znaky (príloha k Vyhláške: I. Klasifikačné znaky hotelov, trieda**)
 - v časti 3. Ubytovacie priestory – vybavenosť izieb: v kontrolovanej izbe č. 3 chýbala nočná lampa, v izbe č. 4 chýbala nočná lampa, v izbe č. 7 chýbali dve nočné lampy, v izbe č. 16 chýbala nočná lampa a v apartmáne č. 18-19 chýbala jedna nočná lampa,
 - v časti 4. Hygienické zariadenia – vybavenosť hygienických zariadení: v kontrolovaných izbách č. 3, 4, 7, 16 a v apartmáne č. 18-19 nebolo zabezpečené vrečko na hygienické vložky,
- čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. b)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,
- **informovať spotrebiteľa o cene poskytovanej služby a zreteľne označiť službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupníť** – pri výkone kontroly bolo

zistené, že v čase kontroly nebol spotrebiteľ informovaný o cene poskytovaných služieb, nakoľko cenník služieb poskytovaných ubytovacím zariadením nebol umiestnený na viditeľnom a hosťom prístupnom mieste a nebol im sprístupnený ani iným primeraným spôsobom, čím 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,

- **na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť obchodné meno a sídlo predávajúceho** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI tiež zistené, že kontrolovaná prevádzka – ubytovacie zariadenie Garni hotel ORLAN**, Strojnícka 99, 821 05 Bratislava nebola v čase kontroly na vhodnom a trvale viditeľnom mieste označená obchodným menom a sídlom predávajúceho, nakoľko pri vstupe do prevádzky bolo ako obchodné meno a sídlo predávajúceho uvedené „B.“, pričom kontrolovanú prevádzku v skutočnosti prevádzkuje spoločnosť Bosorka.eu s. r. o., Strojnícka 97, 821 05 Bratislava, IČO: 46 738 258. Uvedeným konaním tak došlo k porušeniu § 15 ods. 1 písm. a) 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 **500,- €**, (slovom: päťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukázkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00830117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 05.05.2017 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzke Garni hotel ORLAN**, Strojnícka 99, 821 05 Bratislava, zameranú na preverenie zaradenia a označenia ubytovacích zariadení do kategórií a tried v súvislosti s požiadavkami vyhlášky MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 05.05.2017.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že v kontrolovanej prevádzke neboli poskytované ubytovacie služby v bežnej - predpísanej kvalite, tzn. v kvalite ustanovenej Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried (ďalej len „Vyhláška“). Ubytovacie zariadenie Garni hotel ORLAN**, Strojnícka 99, 821 05 Bratislava nespĺňalo

- všeobecné požiadavky
 - § 6 ods. 6 Vyhlášky – pri telefóne, ktorý bol v ubytovacom zariadení na mieste prístupnom hosťom (na recepcii), chýbali čísla kontaktov na políciu, lekársku a zdravotnú službu, hasičskú jednotku a linku tiesňového volania,
- konkrétne klasifikačné znaky (príloha k Vyhláške: I. Klasifikačné znaky hotelov, trieda**)

- v časti 3. Ubytovacie priestory – vybavenosť izieb: v kontrolovanej izbe č. 3 chýbala nočná lampa, v izbe č. 4 chýbala nočná lampa, v izbe č. 7 chýbali dve nočné lampy, v izbe č. 16 chýbala nočná lampa a v apartmáne č. 18-19 chýbala jedna nočná lampa
- v časti 4. Hygienické zariadenia – vybavenosť hygienických zariadení: v kontrolovaných izbách č. 3, 4, 7, 16 a v apartmáne č. 18-19 nebolo zabezpečené vrecko na hygienické vložky.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že v čase kontroly nebol spotrebiteľ informovaný o cene poskytovaných služieb, nakoľko cenník služieb poskytovaných ubytovacím zariadením nebol umiestnený na viditeľnom a hosťom prístupnom mieste a nebol im sprístupnený ani iným primeraným spôsobom.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že kontrolovaná prevádzka – ubytovacie zariadenie Garni hotel ORLAN**, Strojnícka 99, 821 05 Bratislava nebola v čase kontroly na vhodnom a trvale viditeľnom mieste označená obchodným menom a sídlom predávajúceho, nakoľko pri vstupe do prevádzky bolo ako obchodné meno a sídlo predávajúceho uvedené „B. pričom kontrolovanú prevádzku v skutočnosti prevádzkuje spoločnosť Bosorka.eu s. r. o., Strojnícka 97, 821 05 Bratislava, IČO: 46 738 258.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 30.08.2017 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 20.09.2017.

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 zisteným nedostatkom, k jeho podkladom i k spôsobu ich zistenia, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

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 05.05.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly - p. R. uviedol, že paragraf 6 cenník služieb na ubytovanie zabezpečil počas kontroly. Označenie prevádzky aktuálnym prevádzkovateľom zabezpečil počas kontroly. Telefónne čísla na tiesňové linky odstránené. Hmotnosť mäsovej zložky v jedálnom lístku bola doplnená. Ostatné nedostatky odstránia v čo najkratšej dobe.

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.

K vyjadreniu osoby prítomnej pri výkone kontroly p. R. orgán dozoru vo vzťahu k predmetu tohto konania uvádza, že p. P. svojím vyjadrením nespochybnil zistené protiprávne konanie. Skutočnosť, že na základe vykonanej kontroly boli niektoré zo zistených nedostatkov odstránené ešte počas výkonu kontroly, pričom p. P. zároveň prisľúbil odstránenie ostatných nedostatkov v čo najkratšej dobe, orgán dozoru uvádza, že odstránenie nedostatkov 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. Odstránenie nedostatkov nie je ani dôvodom na zastavenie konania v zmysle § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, nakoľko dôvod začatého konania neodpadol, k porušeniu zákona prišlo a toto bolo v čase kontroly zistené a preukázané.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný poskytovať služby v bežnej kvalite. Kvalitu poskytovania ubytovacích služieb predpisuje osobitný právny predpis, ktorým je Vyhláška MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried, tzn. poskytovateľ ubytovacích služieb je povinný poskytovať ubytovacie služby aspoň v rozsahu a na úrovni požiadaviek cit. vyhlášky.

V zmysle § 14 zákona o ochrane spotrebiteľa je 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 sprístupniť.

V zmysle § 15 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa na vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne musí byť uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho alebo miesto podnikania fyzickej osoby.

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 66 400,00 €.

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 z kontroly zo dňa 05.05.2017.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Neposkytnutím ubytovacích služieb v kvalite zodpovedajúcej osobitnému predpisu bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že spotrebiteľ nedostáva za vynaložené finančné prostriedky, ktoré uhradí ako cenu ubytovania adekvátnu

protihodnotu v kvalítne poskytnutých ubytovacích službách, zodpovedajúcich príslušnej kategórii a triede zvoleného ubytovacieho zariadenia. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty vzal v úvahu, že 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 práva byť informovaný o cene poskytovanej služby. Bez uvedenia ceny poskytovanej služby zákonom požadovaným spôsobom spotrebiteľ nemá možnosť posúdiť ekonomickú výhodnosť či nevýhodnosť plánovanej kúpy a dostupnosť svojich finančných prostriedkov. Ďalej orgán dozoru prihliadol na to, že v dôsledku neoznačenia prevádzkarne zákonom stanovenými údajmi (obchodné meno a sídlo predávajúceho) spotrebiteľovi neboli na vhodnom a trvale viditeľnom mieste poskytnuté základné informácie slúžiace na riadnu identifikáciu predávajúceho a kontakt s ním. Spotrebiteľ nebol riadne informovaný o osobe predávajúceho, pričom ide o informáciu dôležitú z hľadiska možného uplatnenia si zodpovednosti za vady. Vyššie uvedenými konaniami teda nebol v plnej miere zabezpečený resp. dosiahnutý účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré boli uvedeným konaním účastníka konania ohrozené, resp. porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru 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 a 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/0087/01/2017

dátum: 11.10.2017

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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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: **Ján Kotvas - KOVOS**, Malinovská 210/108, 900 28 Zálesie,
IČO: 34 405 399,

kontrola vykonaná dňa 03.05.2017 v prevádzke Motel Kotva, Rádiová 49, 821 04 Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **poskytovať služby v bežnej - predpísanej kvalite** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) zistené, že v kontrolovanej prevádzke neboli poskytované ubytovacie služby v bežnej - predpísanej kvalite, tzn. v kvalite ustanovenej Vyhláškou MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried (ďalej len „Vyhláška“), ktorou sa upravuje kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaradovanie do tried. Ubytovacie zariadenie Motel Kotva, Rádiová 49, 821 04 Bratislava nespĺňalo
- *všeobecné požiadavky:*
 - § 6 ods. 6 Vyhlášky – *pri telefóne, ktorý je v ubytovacom zariadení na mieste prístupnom hosťom (recepcia, bar) sa nenachádzal viacjazyčný a zrozumiteľný návod na obsluhu, čísla kontaktov na políciu, lekársku a zdravotnú službu, hasičskú jednotku a linku tiesňového volania,*
- *konkrétne klasifikačné znaky (príloha k Vyhláške: I. KLASIFIKAČNÉ ZNAKY HOTELOV (V zmysle § 4 ods. 10 Vyhlášky motel poskytuje rozsah služieb stanovený pre príslušnú triedu hotela.), trieda *):*
 - v časti 2. Pohostinské odbytové strediská – *v ubytovacom zariadení chýbalo pohostinské odbytové stredisko – reštaurácia (hosťom bol k dispozícii iba bar v hotelovej hale, v ktorej sa na požiadanie hosťom podávajú raňajky) ,*
 - v časti 3. Ubytovacie priestory – Vybavenosť izieb – *v kontrolovaných izbách č. 4, 6, 20 a apartmány č. 1 chýbal kôš na odpadky a na každé lôžko nočná lampa (nočná lampa bola len jedna na dve lôžka),*
 - v časti 4. Hygienické zariadenia – Vybavenosť hygienických zariadení – *v hygienických zariadeniach kontrolovaných izieb č. 4, 6, 20 a apartmánu č. 1 chýbalo vrecko na hygienické vložky; na každé lôžko chýbal 1 uterák a pohár na čistenie zubov,*

čím došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

- **informovať spotrebiteľa o charaktere poskytovanej služby** – pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť informovať spotrebiteľa o charaktere poskytovanej služby, nakoľko ubytovacie zariadenie Motel Kotva, Rádiová 49, 821 04 Bratislava nebolo zatriedené do príslušnej triedy ubytovacích zariadení v súlade s Vyhláškou, čím došlo k porušeniu § 11 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

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **350,- €**
(slovom: tristopäťdesiat eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukázkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00870117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 03.05.2017 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzke Motel Kotva, Rádiová 49, 821 04 Bratislava, zameranú na preverenie zaradenia a označenia ubytovacieho zariadenia do kategórií a tried v súvislosti s požiadavkami Vyhlášky 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 03.05.2017.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že v kontrolovanej prevádzke neboli poskytované ubytovacie služby v bežnej - predpísanej kvalite, tzn. v kvalite ustanovenej Vyhláškou, ktorou sa upravuje kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaradovanie do tried. Ubytovacie zariadenie Motel Kotva, Rádiová 49, 821 04 Bratislava nespĺňalo

- *všeobecné požiadavky:*
 - § 6 ods. 6 Vyhlášky – *pri telefóne, ktorý je v ubytovacom zariadení na mieste prístupnom hosťom (recepčia, bar) sa nenachádzal viacjazyčný a zrozumiteľný návod na obsluhu, čísla kontaktov na políciu, lekársku a zdravotnú službu, hasičskú jednotku a linku tiesňového volania,*
- *konkrétne klasifikačné znaky (príloha k Vyhláške: I. KLASIFIKAČNÉ ZNAKY HOTELOV (V zmysle § 4 ods. 10 Vyhlášky motel poskytuje rozsah služieb stanovený pre príslušnú triedu hotela.), trieda *):*
 - *v časti 2. Pohostinské odbytové strediská – v ubytovacom zariadení chýbalo pohostinské odbytové stredisko – reštaurácia (hosťom bol k dispozícii iba bar v hotelovej hale, v ktorej sa na požiadanie hosťom podávajú raňajky),*
 - *v časti 3. Ubytovacie priestory – Vybavenosť izieb – v kontrolovaných izbách č. 4, 6, 20 a apartmáne č. 1 chýbal kôš na odpadky a na každé lôžko nočná lampa (nočná lampa bola len jedna na dve lôžka),*

- v časti 4. Hygienické zariadenia – Vybavenosť hygienických zariadení – *v hygienických zariadeniach kontrolovaných izieb č. 4, 6, 20 a apartmánu č. 1 chýbalo vrecko na hygienické vložky; na každé lôžko chýbal 1 uterák a pohár na čistenie zubov.*

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI ďalej zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť informovať spotrebiteľa o charaktere poskytovanej služby, nakoľko ubytovacie zariadenie Motel Kotva, Rádiová 49, 821 04 Bratislava nebolo zatriedené do príslušnej triedy ubytovacích zariadení v súlade s Vyhláškou.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. b) a § 11 ods. 1 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 21.09.2017 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, ktoré mu bolo doručené dňa 27.09.2017.

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 zisteným nedostatkom, k jeho podkladom i k spôsobu ich zistenia, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru vyjadril listom zo dňa 03.10.2017 vo veci: „Oznámenie o odstránení zistených nedostatkov - č.k. P/0087/01/2017“, doručeným orgánu dozoru dňa 03.10.2017, v ktorom uviedol, že dňa 03.05.2017 vykonala SOI kontrolu v prevádzke účastníka konania Motel Kotva, Rádiová 49, 821 04 Bratislava, kde boli zistené určité nedostatky: odpadkový kôš sa nachádzal len v sociálnom zariadení a po upozornení pracovníčkami SOI dali druhý kôš aj do izby, tak isto doplnili nočné lampy ešte za prítomnosti kontroly, ktoré sa nachádzali v sklade, zásobník na hygienické vložky tiež doplnili a poháre dva kusy boli na podnose v izbách a ešte doplnili ďalšie dva kusy do sociálnych zariadení. Ďalej doplnili viacjazyčný návod na obsluhu, čísla kontaktov na políciu, lekársku a zdravotnú službu, hasičskú jednotku a linku tiesňového volania a tiež doplnili uteráky na izby v zmysle kontroly. Vzhľadom k tomu, že zariadenie účastníka konania poskytuje len ubytovanie s raňajkami, ktoré je aj takto schválené hygienou, účastník konania považoval za správne, lebo po upozornení pracovníkmi SOI, chcel účastník konania podať žiadosť o zmenu názvu na "GARNI Hotel Kotva" ale bolo mu povedané, že keď raz dostal účastník konania rozhodnutie, oni druhé rozhodnutie nebudú už vydávať, iba keby sa menil majiteľ a IČO, že účastník konania si má zmeniť iba názov na budove, na základe tohto zistenia si dal účastník konania vyrobiť svetelnú reklamu s názvom "Garni Hotel Kotva", ktorá bude nahradená pôvodnou reklamou, pretože ako už počas kontroly pracovníkom SOI podal účastník konania ústnu informáciu, že v zariadení účastníka konania sú tu ubytovaní len hostia, ktorí sú tu 1-2 noci pracovne. V okruhu 50 až 100 metrov od kontrolovanej prevádzky sa nachádzajú reštauračné zariadenia a tak isto majú niekoľko ponúk donáškovej služby, ale túto službu málo kto využíva, pretože cez deň tu nikto nie je, čo videli aj pracovníčky SOI. Účastník konania chce ešte zdôrazniť, že spotrebiteľ je informovaný o charaktere poskytovanej služby v zariadení účastníka konania v plnom rozsahu, pretože 99% zákazníkov chodí prostredníctvom Bookingu a Zľavokingu, kde účastník konania deklaroval, že poskytuje ubytovacie služby s raňajkami, tak isto na reklamných stránkach majú uvedené, že poskytujú len ubytovanie s raňajkami a teplé a studené nápoje, ako je uvedené v povolení hygieny. V dobrej viere účastník konania prevádzkoval ubytovacie zariadenie

s vedomím, že zákon o ochrane spotrebiteľa vedome neporušuje a svojim zákazníkom vždy ponúkal služby v plnom rozsahu, o čom svedčí aj každoročné vysoké hodnotenie 8,6 bodu od spoločnosti Booking, tak isto účastník konania dostáva vysoké ohodnotenie aj od spoločnosti Zľavoking, pretože sa zamerával len na ubytovanie a neposkytuje žiadne spoločenské posedenia ani svadby a podobné podujatia.

Na základe kontroly pracovníčkami SOI, účastník konania zistené nedostatky zo dňa 03.05.2017 v čo najkratšom možnom čase odstránil, tak ako uviedol vyššie v liste. V záujme účastníka konania je poskytovanie kvalitných ubytovacích služieb v súlade s platnou legislatívou.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 03.05.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. – zodpovedná za prevádzku uviedla, že sú si vedomí s obsahom zistenia a následne ich hneď odstránia.

K uvedenému orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. K účastníkom konania uvedenému odstráneniu zistených nedostatkov, doplneniu chýbajúceho vybavenia izieb a hygienických zariadení kontrolovaných izieb orgán dozoru uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov (či už počas alebo až 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.

K tvrdeniam účastníka konania týkajúcim sa zmeny názvu kontrolovanej prevádzky na "GARNI Hotel Kotva", nakoľko v ubytovacom zariadení poskytujú len ubytovanie s raňajkami, ktoré je aj takto schválené hygienou, orgán dozoru uvádza, že v zmysle Vyhlášky je Garni hotel ubytovacie zariadenie kategórie hotel, ktoré poskytuje hosťom rozsah služieb stanovený pre príslušnú triedu hotela, ale s rozsahom stravovania obmedzeným spravidla na podávanie raňajok. Uvedená zmena názvu a tak aj kategórie ubytovacieho zariadenia po vykonanej kontrole však rovnako nezavaruje účastníka konania zodpovednosti za zistené nedostatky. Pri výkone kontroly dňa 03.05.2017 bolo kontrolované ubytovacie zariadenie Motel Kotva, Rádiová 49, 821 04 Bratislava zaradené účastníkom konania do kategórie hotel – motel, pričom Vyhláška v ustanovení § 4 ods. 10 upravuje, že motel poskytuje rozsah služieb stanovený pre príslušnú triedu hotela. V zmysle prílohy k Vyhláške: I. KLASIFIKAČNÉ ZNAKY HOTELOV, trieda * (nakoľko kontrolované ubytovacie zariadenie nebolo zatriedené do príslušnej triedy ubytovacích zariadení, hodnotilo sa podľa požiadaviek najnižšej triedy danej kategórie v zmysle Vyhlášky) sa tak v ubytovacom zariadení kategórie: hotel, trieda: * musí nachádzať 1 reštaurácia. Pri výkone kontroly dňa 03.05.2017 však bolo inšpektormi SOI jednoznačne zistené, že v ubytovacom zariadení Motel Kotva, Rádiová 49, 821 04 Bratislava chýbalo pohostinské odbytové stredisko – reštaurácia a hosťom bol k dispozícii iba bar v hotelovej hale, v ktorej sa na požiadanie hosťom podávajú raňajky. Rovnako tak účastníkom konania uvedené tvrdenie, že v okruhu 50 až 100 metrov od ubytovacieho zariadenia sa nachádzajú reštauračné zariadenia a tak isto majú niekoľko ponúk donáškového služby, je právne irelevantné, nemajúce vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona. K tvrdeniu, že spotrebiteľ je podľa účastníka konania informovaný o charaktere poskytovanej služby v zariadení účastníka konania v plnom rozsahu, pretože 99% zákazníkov chodí prostredníctvom Bookingu a Zľavokingu, kde účastník konania deklaroval, že poskytuje

ubytovacie služby s raňajkami, tak isto na reklamných stránkach majú uvedené, že poskytujú len ubytovanie s raňajkami a teplé a studené nápoje, ako je uvedené v povolení hygieny, orgán dozoru uvádza, že povinnosť predávajúceho informovať o charaktere poskytovanej služby v zmysle § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa v sebe zahŕňa povinnosť predávajúceho zatriediť ubytovacie zariadenie do príslušnej kategórie a triedy ubytovacích zariadení v súlade s Vyhláškou a informovať o tom spotrebiteľov. Kontrolované ubytovacie zariadenie Motel Kotva, Rádiová 49, 821 04 Bratislava však nebolo preukázateľne zatriedené do príslušnej triedy ubytovacích zariadení. V zmysle Vyhlášky sa triedou rozumie určenie minimálnych požiadaviek na vybavenie ubytovacieho zariadenia podľa jednotlivých kategórií a požiadaviek na úroveň a rozsah poskytovaných služieb spojených s ubytovaním podľa kritérií uvedených v prílohe. Triedy sa označujú hviezdikami od najnižšej triedy (*) po najvyššiu triedu (*****). Charakterom poskytovanej služby sa tak v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa nerozumie iba skutočnosť, či kontrolované ubytovacie zariadenie poskytuje ubytovacie služby len s raňajkami, o čom mali byť spotrebiteľia podľa účastníka konania informovaní prostredníctvom Bookingu a Zľavokingu, resp. reklamných stránok účastníka konania, ale skutočnosť, do akej triedy ubytovacie zariadenie patrí a teda akú vysokú úroveň služieb môžu od ubytovacieho zariadenia očakávať.

K tvrdeniu účastníka konania, že prevádzkoval ubytovacie zariadenie v dobrej viere s vedomím, že zákon o ochrane spotrebiteľa vedome neporušuje, orgán dozoru uvádza, že účastník konania zodpovedá za plnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, t.j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých došlo k ich porušeniu. Orgán dozoru súčasne dodáva, že hodnotenia účastníka konania od spoločnosti Booking a Zľavoking hodnotí ako právne irelevantné a ako skutočnosť, ktorá nezbavuje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona.

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 § 4 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný poskytovať služby v bežnej kvalite. Kvalitu poskytovania ubytovacích služieb predpisuje osobitný právny predpis, ktorým je Vyhláška MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried, tzn. poskytovateľ ubytovacích služieb je povinný poskytovať ubytovacie služby aspoň v rozsahu a na úrovni požiadaviek cit. vyhlášky.

Podľa § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri predaji informovať spotrebiteľa o vlastnostiach predávaného výrobku alebo charaktere poskytovanej služby, o spôsobe použitia, montáže a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia, montáže alebo údržby, o podmienkach uchovávanía a skladovania, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou. Ak je to potrebné s ohľadom na povahu výrobku, spôsob a dobu jeho používania, je predávajúci povinný zabezpečiť, aby tieto informácie zrozumiteľne obsahoval aj priložený písomný návod.

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 66 400,00,- €.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej 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 z kontroly zo dňa 03.05.2017.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Neposkytnutím ubytovacích služieb v kvalite zodpovedajúcej osobitnému predpisu a nesplnením zákonom požadovaných informačných povinností bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že spotrebiteľ nedostáva za vynaložené finančné prostriedky, ktoré uhradí ako cenu ubytovania adekvátnu protihodnotu v kvalitne poskytnutých ubytovacích službách zodpovedajúcich príslušnej kategórii a aspoň najnižšej triede (nakoľko kontrolované ubytovacie zariadenie nebolo zatriedené do príslušnej triedy ubytovacích zariadení v súlade s Vyhláškou) zvoleného ubytovacieho zariadenia. Ďalej orgán dozoru prihliadol na to, že nesplnením zákonom požadovaných informačných povinností týkajúcich sa charakteru poskytovanej služby nie je spotrebiteľom riadne poskytnutá informácia o úrovni ubytovacích služieb, t.j. nevedia, akú vysokú úroveň služieb môžu od ubytovacieho zariadenia očakávať. Vyššie uvedenými konaniami teda nebol v plnej miere zabezpečený resp. dosiahnutý účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov, ktoré boli uvedeným konaním účastníka konania ohrozené, resp. porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru 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 a 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/0118/01/2017**

dátum: **30.10.2017**

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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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: **BILLA s.r.o.**, Bajkalská 19/A, 821 02 Bratislava, IČO: 31 347 037,

kontrola vykonaná dňa 13.12.2016, 20.01.2017 a 22.03.2017 v prevádzke Billa, Muchovo nám. 4, Bratislava,

pre porušenie zákazu používania nekalej obchodnej praktiky

- keď v súvislosti s vykonanými kontrolami a na základe predložených dokladov a vyjadrení bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci v akciovom letáku s názvom „BILLA. Bonus club.“ platnom od 01.11.2016 do 30.11.2016 uvádzal ponuku výrobku *Džiugas syr s dobou zrenia 18 mesiacov, 180 g, bežná cena 1,89 €*, ktorý bol označený cenou BILLA Bonus club vo výške 1,59 €. Uvedená informácia o predajnej cene výrobku *Džiugas syr s dobou zrenia 18 mesiacov, 180 g* pre členov BILLA Bonus club nebola správna, nakoľko z predloženej cenovej histórie výrobku ako aj z vyjadrenia účastníka konania v liste zo dňa 28.07.2017 vo veci: „Vyjadrenie – Výzva na predloženie dokladu“ vyplýva, že skutočná cena výrobku *Džiugas syr s dobou zrenia 18 mesiacov, 180 g* bola pre členov BILLA Bonus club v rozhodnom období (od 01.11.2016 do 30.11.2016) vo výške 2,99 €. Z uvedeného vyplýva, že informácia o predajnej cene výrobku pre členov BILLA Bonus club, ktorá bola uvedená v akciovom letáku platnom od 01.11.2016 do 30.11.2016, vzbudzovala dojem, že cena je nižšia ako skutočná cena, t.j. predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobku, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz používania nekalých obchodných praktík.

Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene výrobku, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. c)** v nadväznosti na ustanovenia **§ 7 ods. 1 a ods. 4** a **§ 8 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 **800,- €**
(slovom: osemsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01180117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.12.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke Billa, Muchovo nám. 4, 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 spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. 1198/2016, pri ktorej bol spísaný inšpekčný záznam z kontroly zo dňa 13.12.2016.

Dňa 29.12.2016 bol tunajším inšpektorátom SOI zaevidovaný e-mail odoslaný dňa 22.12.2016 z e-mailovej adresy A., v ktorom p. Ing. A. – regionálny manažér kvality uviedla, že v prílohe posielala požadované doklady uvedené v inšpekčnom zázname zapísané dňa 13.12.2016 na filiálke spoločnosti BILLA Muchovo nám. 4 v Bratislave. Prílohu mailu tvorí akciový leták spoločnosti BILLA s.r.o. „Bonus club“ platný od 01.11. do 30.11.2016 alebo do vypredania zásob; cenová história výrobku – *Džiugas syr s dobou zrenia 18 mesiacov, 180 g*, z ktorej vyplýva predajná cena výrobku v rozhodnom období vo výške 2,99 € a Rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva Bratislava, hlavné mesto SR zo dňa 23.03.2004, číslo: RÚVZ/31-2089/2003.

Následne dňa 20.01.2017 vykonali inšpektori SOI opätovnú kontrolu v prevádzke Billa, Muchovo nám. 4, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa, na došetrenie podania spotrebiteľa evidovaného pod č. 1198/2016 v zmysle vykonanej kontroly zo dňa 13.12.2016 a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 1314/2016, pri ktorej bol spísaný inšpekčný záznam a dodatok zo dňa 20.01.2017. Pri výkone kontroly dňa 20.01.2017 inšpektori SOI uložili záväzný pokyn k podaniu spotrebiteľa č. 1198/2016 na zaslanie evidencie pohybu predaja výrobku – *Džiugas syr s dobou zrenia 18 mesiacov, 180 g* pre členov Billa Bonus Club card za obdobie od 01.11.2016 do 30.11.2016 a k podaniu spotrebiteľa č. 1314/2016 na predloženie stavu skladových zásob na výrobky uvádzané na poslednej strane akciového letáku „BILLA KVALITA PRE KAŽDÉHO“ platného od 18.01.-24.01.2017 – čučoriedky, jablká GALA, pomelo, pomaranče, orchidea dvojkmenná, zemiaky neskoré prané, rajčiaky červené cherry oválne, zázvor voľný za obdobie od 18.01. do 20.01.2017.

Dňa 06.03.2017 bol tunajším inšpektorátom SOI zaevidovaný e-mail odoslaný dňa 06.03.2017 z e-mailovej adresy A., v ktorom p. Ing. A. – regionálny manažér kvality uviedla, že sa ospravedľňuje touto cestou za nedodržanie termínov záväzných pokynov uvedených v Inšpekčnom zázname zapísaného dňa 20.01.2017 na filiálke spoločnosti BILLA s.r.o., Muchovo nám. 4 v Bratislave v dôsledku zlej internej komunikácie. Ďalej uviedla: k podnetu 1198/2016 syr Džiugas 180 g evidenciu pohybu predaja s BILLA Bonus Club card od 01.11. do 30.11.2016 bolo 15 ks; k podnetu 1314/2016 OZ stav zásob OZ od 18.01. do 20.01.2017 je uvedený v prílohe. Prílohu mailu tvorí stav zásob výrobkov v zmysle záväzného pokynu dňa 18.-20.01.

Dňa 22.03.2017 vykonali inšpektori SOI opätovnú kontrolu v prevádzke Billa, Muchovo nám. 4, Bratislava, zameranú na dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa a na došetrenie podania spotrebiteľa evidovaného pod č. 1198/2016 v zmysle vykonanej kontroly zo dňa 13.12.2016 a zo dňa 20.01.2017, ktorej výsledok je popísaný v dodatku inšpekčného záznamu zo dňa 22.03.2017.

Dňa 09.08.2017 bol orgánu dozoru, na základe výzvy zo dňa 26.07.2017, ktorou orgán dozoru žiadal, aby spoločnosť BILLA s.r.o. predložila cenovú históriu výrobku – *Džiugas syr s dobou zrenia 18 mesiacov, 180 g*, z ktorej bude jednoznačne zrejmá predajná cena predmetného výrobku pre nečlenov ako aj pre členov BILLA Bonus Club card za obdobie od 01.11.2016 do 30.11.2016, doručený list zo dňa 28.07.2017 vo veci: „Vyjadrenie – Výzva na predloženie dokladu“ (ďalej aj „vyjadrenie“), v ktorom p. MVDr. M. – splnomocnená osoba (Splnomocnenie zo dňa 23.05.2016) v mene spoločnosti BILLA s.r.o. uviedla nasledovné:

Cena pre členov bola 2,99 €,

Cena pre nečlenov bola 3,29 €.

Zároveň dodala, že chybou v zadaní v reklamnom letáku bola cena 1,59 € priradená z iného druhu syra. Dodala, že zákazník má vždy možnosť v prípade nejasnosti, alebo pochybnosti o cene si túto overiť na skeneri, ktorý je aj práve preto umiestnený na predajnej ploche. Nejednalo sa v žiadnom prípade o úmyselné konanie pracovníkov. Na záver dodala, že spoločnosť BILLA s.r.o. však sprísnila vnútornú kontrolu a robí všetko preto, aby k podobným prípadom dochádzalo v minimálnej možnej miere.

V súvislosti s vykonanými kontrolami a na základe predložených dokladov a vyjadrení bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci v akciovom letáku s názvom „BILLA. Bonus club.“ platnom od 01.11.2016 do 30.11.2016 uvádzal ponuku výrobku *Džiugas syr s dobou zrenia 18 mesiacov, 180 g*, bežná cena 1,89 €, ktorý bol označený cenou BILLA Bonus club vo výške 1,59 €. Uvedená informácia o predajnej cene výrobku *Džiugas syr s dobou zrenia 18 mesiacov, 180 g* pre členov BILLA Bonus club nebola správna, nakoľko z predloženej cenovej histórie výrobku ako aj z vyjadrenia účastníka konania v liste zo dňa 28.07.2017 vo veci: „Vyjadrenie – Výzva na predloženie dokladu“ vyplýva, že skutočná cena výrobku *Džiugas syr s dobou zrenia 18 mesiacov, 180 g* bola pre členov BILLA Bonus club v rozhodnom období (od 01.11.2016 do 30.11.2016) vo výške 2,99 €. Z uvedeného vyplýva, že informácia o predajnej cene výrobku pre členov BILLA Bonus club, ktorá bola uvedená v akciovom letáku platnom od 01.11.2016 do 30.11.2016, vzbudzovala dojem, že cena je nižšia ako skutočná cena, t.j. predávajúci v rozpore s odbornou starostlivosťou uvádzal nesprávnu, resp. nepravdivú informáciu o cene výrobku, ktorá bola spôsobilá uviesť spotrebiteľa do omylu a mať za následok, že tento urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, čím predávajúci porušil zákaz používania nekalých obchodných praktík. Uvedeným konaním došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k cene výrobku, ktoré je spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 1 a ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania, listom zo dňa 10.10.2017 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 13.10.2017.

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 vyjadril listom zo dňa 16.10.2017, vo veci: „Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania“ (ďalej len „vyjadrenie k oznámeniu“), doručeným orgánu dozoru dňa 20.10.2017, v ktorom p. MVDr. M. – splnomocnená osoba (Splnomocnenie zo dňa 23.05.2016) v mene spoločnosti BILLA s.r.o. uviedla, že účastník konania okamžite prijal opatrenia na odstránenie nedostatkov. Ďalej uviedla, že pri posudzovaní nezhôd vzniknutých pri kontrole je nutné brať do úvahy, že filiálka denne obchoduje so sortimentom cca 12 000 druhov tovarov, pričom počet rôznych foriem cenoviek sa pohybuje k počtu cca 18 000 ks. Uviedla, že v žiadnom prípade nešlo o cieľový, respektíve úmyselný predaj výrobkov za ceny, ktoré vzbudili dojem zákazníka, že cena je nižšia ako skutočná. Jednalo sa o zlyhanie ľudského faktora. Účastník konania však prijal okrem iného aj opatrenia na minimalizáciu podobných nezhôd spôsobených ľudským faktorom.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 13.12.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly p. P. – vedúci PJ uviedol len, že bude informovať vedenie spoločnosti.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu a dodatku zo dňa 20.01.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. P. – vedúci PJ uviedol, že požadovaný stav skladových zásob na uvádzané výrobky zašlú v stanovenom termíne, nakoľko na kontrolovanej prevádzkarni nevedia tento doklad predložiť.

Vo vysvetlivke do dodatku inšpekčného záznamu zo dňa 22.03.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. – vedúci prevádzkarne uviedol len, že o výsledku kontroly bude informovať vedenie spoločnosti.

K uvedenému orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. K tvrdeniu vo vyjadrení, že chybou v zadaní v reklamnom letáku bola cena 1,59 € priradená z iného druhu syra, ako aj k tvrdeniu vo vyjadrení k oznámeniu, že sa jednalo iba o zlyhanie ľudského faktora, orgán dozoru uvádza, že v tomto prípade ide iba o príčiny vzniku nedostatku uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, ktoré sú subjektívnou skutočnosťou a ktoré nezabávajú účastníka konania objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. Ku skutočnosti, že zákazník má vždy možnosť v prípade nejasnosti, alebo pochybnosti o cene si túto overiť na skeneri, ktorý je aj práve preto umiestnený na predajnej ploche účastníka konania, orgán dozoru uvádza, že ani táto skutočnosť účastníka konania nezabavuje jeho objektívnej zodpovednosti za porušenie zákonných povinností predávajúceho, nakoľko predávajúci nemôže vyžadovať od zákazníka iniciatívu, aby si kontroloval, či sú skutočné ceny tovaru (t.j. ceny vedené v cenovej evidencii predávajúceho) zhodné s cenovou informáciou uvedenou v akciovom letáku predávajúceho. K tvrdeniu vo vyjadrení, že účastník konania sprísnil vnútornú kontrolu a robí všetko preto, aby k podobným prípadom dochádzalo v minimálnej možnej miere, ako aj k tvrdeniu vo vyjadrení k oznámeniu, že účastník konania prijal okrem iného aj opatrenia na minimalizáciu podobných nezhôd spôsobených ľudským faktorom, orgán dozoru uvádza, že je zákonnou povinnosťou predávajúceho konať vždy tak, aby nedochádzalo k porušovaniu zákona o ochrane spotrebiteľa a iných právnych predpisov a za týmto účelom zabezpečiť na svojej prevádzke jeho dodržiavanie, rovnako aj zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby sa riadili zákonom pri výkone svojej činnosti. K tvrdeniu vo vyjadrení k oznámeniu, že účastník konania

okamžite prijal opatrenia na odstránenie nedostatkov, 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. Objektívnej zodpovednosti predávajúceho sa účastníka konania nemôže zbaviť ani poukazovaním na počet sortimentu, s ktorým filiálka denne obchoduje, ako aj počet rôznych foriem cenoviek. K argumentom účastníka konania, že sa v žiadnom prípade nejednalo o úmyselné konanie pracovníkov a v žiadnom prípade nešlo o cieľený, resp. úmyselný predaj výrobkov za ceny, ktoré vzbudili dojem zákazníka, že cena je nižšia ako skutočná, orgán dozoru uvádza, že účastník konania zodpovedá za plnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, t.j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých došlo k ich porušeniu.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky.

Zákonnú definíciu pojmu obchodnej praktiky upravuje § 2 písm. p) zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého je ňou konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.

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

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

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

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 66 400,00 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 výrokovej 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 z kontroly zo dňa 13.12.2016, v inšpekčnom zázname a dodatku zo dňa 20.01.2017, v dodatku inšpekčného záznamu zo dňa 22.03.2017, z predložených dokladov a vyjadrení.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. 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. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho a klamlivým konaním došlo ku zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom, je závažným zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. Po vyhodnotení charakteru nesprávnym, resp. nepravdivým spôsobom poskytnutej informácie o predajnej cene výrobku pre členov BILLA Bonus club v akciovom letáku s názvom „BILLA. Bonus club.“ platnom od 01.11.2016 do 30.11.2016 (ktorá vzbudzovala dojem, že cena je nižšia ako skutočná cena) sa pritom jedná o dôležitý údaj, ktorý spotrebiteľ zohľadňuje pri kvalifikovanom rozhodovaní sa o obchodnej transakcii, t.j. o tom, či navštívi daný obchod a kúpi predmetný výrobok. Takéto konanie je o to závažnejšie, keď v jeho dôsledku môže dôjsť k porušeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa. Spotrebiteľ totiž na základe cenovej informácie poskytnutej v akciovom letáku predávajúceho v domnení, že ponúkaný výrobok si u predávajúceho zakúpi za uvedenú cenu, často krát (ako aj v danom prípade spotrebiteľa, ktorý bol nútený obrátiť sa na orgán dozoru so svojím podnetom evidovaným pod č. 1198/2016 za účelom ochrany svojich práv) vynaloží finančné prostriedky v záujme dostavenia sa do predajne a zakúpenia predmetného výrobku. Uvedeným konaním je tak 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 orgán dozoru 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 a 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 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/0156/01/2017

dátum: 20.10.2017

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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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: **PALKOV s. r. o.**, Mlynské nivy 56, 821 05 Bratislava, IČO: 45 926 921,

kontrola vykonaná dňa 14.06.2017 v prevádzke Výkup druhotných surovín, Hradská 2, Bratislava

pre porušenie povinností predávajúcim

- **zabezpečiť hygienické podmienky pri poskytovaní služieb** – pri výkone kontroly bolo zistené, že v prevádzke neboli zabezpečené hygienické podmienky pri poskytovaní služieb, nakoľko pri kontrole nebolo inšpektorom SOI predložené rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva na predmetnú prevádzku (predmetné rozhodnutie úradu verejného zdravotníctva na predmetnú prevádzku nebolo orgánu dozoru predložené ani na základe výzvy zo dňa 27.06.2017 zaslanej na adresu sídla kontrolovanej osoby, s lehotou do 5 dní odo dňa jej doručenia, doručenej kontrolovanej osobe dňa 10.07.2017), čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. e)** 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 vhodnom a trvale viditeľnom mieste prevádzkarne uviesť obchodné meno a sídlo predávajúceho a meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne** – pri výkone kontroly bolo zistené, že prevádzkareň nebola v čase výkonu kontroly označená zákonom predpísanými náležitosťami, keď na vhodnom a trvale viditeľnom mieste nebolo uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho a meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, čím došlo k porušeniu **§ 15 ods. 1 písm. a) a b)** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov;
- **umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi** – pri výkone kontroly bolo zistené, že v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzke nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v žiadnej forme, čím došlo k porušeniu **§ 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

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške 400,- €, (slovom: štyristo eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01560117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 14.06.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu v prevádzke Výkup druhotných surovín, Hradská 2, Bratislava, ktorú prevádzkuje spoločnosť PALKOV s. r. o., Mlynské nivy 56, 821 05 Bratislava, IČO: 45 926 921 (ďalej len „kontrolovaná osoba“), zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. 438/2017 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“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 14.06.2017.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v prevádzke neboli zabezpečené hygienické podmienky pri poskytovaní služieb, nakoľko pri kontrole nebolo inšpektorom SOI predložené rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva na predmetnú prevádzku (predmetné rozhodnutie úradu verejného zdravotníctva na predmetnú prevádzku nebolo orgánu dozoru predložené ani na základe výzvy zo dňa 27.06.2017 zaslanej na adresu sídla kontrolovanej osoby, s lehotou do 5 dní odo dňa jej doručenia, doručenej kontrolovanej osobe dňa 10.07.2017).

Pri výkone kontroly bolo ďalej zistené, že prevádzkareň nebola v čase výkonu kontroly označená zákonom predpísanými náležitosťami, keď na vhodnom a trvale viditeľnom mieste nebolo uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho a meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne.

Pri výkone kontroly bolo tiež zistené, že v čase kontroly sa v kontrolovanej prevádzke nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v žiadnej forme.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. e), § 15 ods. 1 písm. a), b) a § 18 ods. 1 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 11.09.2017 zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej len „oznámenie“) do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 28.09.2017.

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 sa účastník konania nevyjadril. Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu pri výkone kontroly prítomný p. M. uviedol, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

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 § 4 ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb.

V zmysle § 15 ods. 1 zákona 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

V zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci 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.

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 ustanovení uvedených vo výrokovej 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 14.06.2017.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť zabezpečovať hygienické podmienky pri poskytovaní služieb. Nezabezpečením hygienických podmienok pri poskytovaní služieb a nesplnením zákonom požadovaných informačných povinností bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa je ochrana života,

zdravia a majetku spotrebiteľa, pričom nezabezpečením hygienických podmienok pri poskytovaní služieb tak účastník konania ohrozil jeden z prioritných záujmov spotrebiteľa. V prípade neoznačenia prevádzkarne zákonom predpísanými náležitosťami je spotrebiteľ ukrátený o relevantné informácie vzťahujúce sa k predávajúcemu, vrátane podstatnej informácie o obchodnom mene a sídle predávajúceho, slúžiacej na riadnu identifikáciu predávajúceho, o mene a priezvisku osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne. Neoznačenie prevádzkarne požadovanými údajmi, ktoré zákon o ochrane spotrebiteľa vyžaduje najmä za účelom spoľahlivej a jednoduchej identifikácie predávajúceho a uľahčenia vzájomnej komunikácie, je spôsobilé sťažiť spotrebiteľom kontakt s predávajúcim, a to predovšetkým v prípade uplatňovania si svojich zákonných práv zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby. Pri nezabezpečení reklamačného poriadku na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi dochádza k oslabeniu pozície spotrebiteľa pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady a hrozí nedodržanie niektorej z podmienok reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami. Vyššie uvedenými konaniami teda nebol v plnej miere zabezpečený resp. dosiahnutý účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, na ochranu svojho zdravia a bezpečnosti a ekonomických záujmov, ktoré boli uvedeným konaním účastníka konania ohrozené, resp. porušené. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky 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 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/0164/01/2017

dátum: 26.10.2017

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: **BJP, s.r.o.**, Račianska 109/C, 831 02 Bratislava, IČO: 35 806 656,

kontrola vykonaná dňa 14.07.2017 v sídle spoločnosti BJP, s.r.o., Račianska 109/C, 831 02 Bratislava, IČO: 35 806 656,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol** – pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľ p. L., si u účastníka konania - spoločnosti BJP, s.r.o., Račianska 109/C, 831 02 Bratislava, IČO: 35 806 656 uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *obuv Salewa WS WILDFIRE BLACK/YELLOW veľkosť 9,5 UK, kód 3420460-10-095 v hodnote 3 063,53 Kč, objednaného dňa 12.12.2015 (objednávka č. 00006824; faktúra č. 20153247 s dátumom vystavenia 14.12.2015)*. List, ktorým si spotrebiteľ uplatnil predmetnú reklamáciu, bol účastníkovi konania doručený dňa 02.03.2017 (list „Stanovisko spoločnosti k podnetu č. 325/2017“, zaslaný orgánu dozoru prostredníctvom e-mailu odoslaného z e-mailovej adresy i. dňa 18.07.2017). Účastník konania vybavil reklamáciu spotrebiteľa p. L. prostredníctvom e-mailu zo dňa 09.03.2017, odoslaného z e-mailovej adresy i. na e-mailovú adresu spotrebiteľa k., a to zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Uvedeným konaním tak došlo k porušeniu **§ 18 ods. 7** 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 poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01640117.

O d ô v o d n e n i e

Za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa p. L., evidovaného pod č. 325/2017, bola dňa 14.07.2017 vykonaná kontrola v sídle spoločnosti BJP, s.r.o., Račianska 109/C, 831 02 Bratislava, IČO: 35 806 656, zameraná 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“). Výsledok vykonanej kontroly je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 14.07.2017.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľ p. L., si u účastníka konania - spoločnosti BJP, s.r.o., Račianska 109/C, 831 02 Bratislava, IČO: 35 806 656 uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *obuv Salewa WS WILDFIRE BLACK/YELLOW veľkosť 9,5 UK, kód 3420460-10-095 v hodnote 3 063,53 Kč, objednaného dňa 12.12.2015 (objednávka č. 00006824; faktúra č. 20153247 s dátumom vystavenia 14.12.2015)*. List, ktorým si spotrebiteľ uplatnil predmetnú reklamáciu, bol účastníkovi konania doručený dňa 02.03.2017 (list „Stanovisko spoločnosti k podnetu č. 325/2017“, zaslaný orgánu dozoru prostredníctvom e-mailu odoslaného z e-mailovej adresy i. dňa 18.07.2017). Účastník konania vybavil reklamáciu spotrebiteľa p. L. prostredníctvom e-mailu zo dňa 09.03.2017, odoslaného z e-mailovej adresy i. na e-mailovú adresu spotrebiteľa k., a to zamietnutím bez uvedenia, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. V liste doručenom orgánu dozoru „Stanovisko spoločnosti k podnetu č. 325/2017“ p. Ing. I. (vedúci internetového obchodu) uviedol: *„Z našej strany došlo k formálnemu pochybeniu v tom, že sme v stanovisku k reklamacii zabudli ako prílohu mailovej správy priložiť zoznam súdnych znalcov pre prípad, že by si odberateľ chcel dať spraviť vlastný znalecký posudok.“*

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 11.09.2017 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 05.10.2017.

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 sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril. Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 14.07.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. L. – administratívny pracovník uviedla len, že záznam odovzdá spoločnosti.

Pán Ing. I. – vedúci internetového obchodu, zaslal orgánu dozoru dňa 18.07.2017 e-mail (e-mail odoslaný z e-mailovej adresy i.), v ktorom uviedol, že na základe telefonického rozhovoru v prílohe zasiela stanovisko spoločnosti k predmetnému podaniu ako aj požadované podklady k zápisu zo dňa 14.07.2017.

V liste „Stanovisko spoločnosti k podnetu č. 325/2017“, ktorý bol orgánu dozoru zaslaný v prílohe predmetného e-mailu zo dňa 18.07.2017, pán Ing. I. uviedol, že na základe objednávky číslo 6824 z 12.12.2015 vyfakturovali (fa 20153247) a dňa 14.12.2015 expedovali

objednaný tovar Salewa WS WILDFIRE BLACK/YELLOW veľkosť 9,5 UK odberateľovi L.. Daňový doklad – faktúra je v prílohe č. 1. Dňa 02.03.2017 bola spoločnosti doručená zásielka od vyššie uvedeného odberateľa ako reklamácia na zakúpený tovar v rámci záručnej doby. Kópia popisu chyby reklamovanej odberateľom je v prílohe č. 2. Pri posudzovaní predmetu reklamácie účastník konania zistil, že obuv je mimoriadne opotrebovaná, o čom svedčili úplne zodraté podrážky a reklamovaná závada sa mu javila ako primeraný následok opotrebovania – obuv bola intenzívne používaná 14 mesiacov. Z uvedených dôvodov bola reklamácia z jeho strany vyhodnotená ako neoprávnená. O stave riešenia reklamácie informoval účastník konania odberateľa e-mailovou správou dňa 09.03.2017, kde uviedol aj dôvodu zamietnutia, ako aj požiadavku, ako má ďalej s predmetom reklamácie naložiť – vid' príloha č. 3. Odberateľ reagoval mailovou správou – vid' príloha č. 4. Účastník konania ďalej uviedol, že z jeho strany došlo k formálnemu pochybeniu v tom, že v stanovisku k reklamácií zabudol ako prílohu mailovej komunikácie priložiť zoznam súdnych znalcov pre prípad, že by si odberateľ chcel dať spraviť vlastný znalecký posudok. Z jeho pohľadu ho však mohol odberateľ o tom informovať a o tento zoznam následne požiadať, obratom by mu vyhovel. Pre informáciu, internetový obchod, ktorý účastník konania prevádzkuje, rieši reklamácie od odberateľov korektne, od roku 2016 prijali 26 reklamácií, z čoho boli zamietnuté len 4.

Pán Ing. H. v prílohe tohto vyjadrenia predložil orgánu dozoru kópie nasledovných dokladov: Faktúra č. 20153247 s dátum vystavenia 14.12.2015; reklamácia spotrebiteľa; vyjadrenie účastníka konania k reklamácií (e-mail odoslaný z e-mailovej adresy i. na e-mailovú adresu spotrebiteľa k. dňa 09.03.2017); list - reakcia spotrebiteľa na spôsob vybavenia reklamácie.

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.

K vyššie uvedenému vyjadreniu p. Ing. H. orgán dozoru uvádza, že p. Ing. H. zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil, naopak, vo svojom vyjadrení uznal, že zo strany účastníka konania došlo k pochybeniu pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa p. K. (podnet č. 325/2017). V zmysle ustanovenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak sa jedná o reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietne, v doklade o vybavení reklamácie je povinný uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Účastník konania nepredložil orgánu dozoru žiadny relevantný doklad, ktorým by preukázal splnenie tejto svojej povinnosti, a to uviesť v doklade o vybavení reklamácie komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol. Skutočnosť, že účastník konania nedodrжал zákonom o ochrane spotrebiteľa stanovený formálny postup pri vybavovaní predmetnej reklamácie spotrebiteľa, potvrdzuje aj vyjadrenie p. Ing. I. v liste „Stanovisko spoločnosti k podnetu č. 325/2017“, keď uviedol: „Z našej strany došlo k formálnemu pochybeniu v tom, že sme v stanovisku k reklamácií zabudli ako prílohu mailovej správy priložiť zoznam súdnych znalcov pre prípad, že by si odberateľ chcel dať spraviť vlastný znalecký posudok.“. Napriek tomu, že reklamácia spotrebiteľa bola vybavená v zákonom stanovenej lehote, účastník konania svojím konaním ohrozil práva spotrebiteľa, keďže mu neposkytol informácie potrebné pre uplatnenie práva na opätovné prehodnotenie opodstatnenosti rozhodnutia predávajúceho o zamietnutí reklamácie. Orgán dozoru zároveň dodáva, že posudzuje len formálny postup reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či reklamácia bola opodstatnená, či sa jednalo o výrobnú vadu výrobku alebo o jeho mechanické poškodenie a pod. Slovenská obchodná inšpekcia rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Zo strany orgánu dozoru je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovo právo na preskúmanie reklamácie, rozhodnutie o nej v zákonnej lehote, a to

v zmysle všetkých ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa (aj ustanovenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa), a rovnako aby bol spotrebiteľovi vydaný doklad o vybavení reklamácie. Vyjadrenie p. Ing. H., že reklamácie od odberateľov riešia korektne, od roku 2016 prijali 26 reklamácií, z čoho boli zamietnuté len 4, považuje orgán dozoru za právne irelevantné, nemajúce vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu.

V zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

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 právnych 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 66 400,00 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 výrokovej 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 z kontroly zo dňa 14.07.2017 ako aj z predložených dokladov.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností. Nedodržaním formálneho postupu pri vybavovaní reklamácie bol znížený rozsah práv spotrebiteľa, ktorý mu priznáva zákon o ochrane spotrebiteľa a zároveň mu môže byť sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. V prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy bol predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi jednu zo základných informácií potrebných k uplatňovaniu svojich zákonných práv, a to uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Jej neuvedením je marený účel zákona vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie, ako aj ochrana ekonomických záujmov spotrebiteľa, ktorá je nezanedbateľná s prihliadnutím na možnosť opätovného uplatnenia reklamácie. 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. Po zvážení a vyhodnotení všetkých uvedených skutočností považuje správny orgán postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výrokovvej časti 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/0177/01/2017**

dátum: **31.10.2017**

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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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: **AUTOCAR- Ťažné Zariadenia, s.r.o.**, Kocmál 460/22,
026 01 Dolný Kubín, IČO: 36 408 905,

kontrola vykonaná dňa 24.01.2017 v prevádzke Predaj ťažných zariadení – príviesných vozíkov,
Diaľničná cesta 7, 903 01 Senec,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia** – pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. M. (Reklamačný protokol č.: SCV 2016920, dátum reklamácie 18.10.2016), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – príviesný vozík, Typové označenie/Názov výrobku/Služby: Boro 2,0, výrobné číslo: SZRB10000G0015215, zakúpeného dňa 17.06.2016, zamietnutím (v Reklamačnom protokole č.: SCV 2016920 sa v časti Vyjadrenie servisu/výrobcu/dodávateľa uvádzalo: Reklamácia zamietnutá, vozík prevzal dňa 16.11.2016) bez odborného posúdenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 6** 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 **600,- €**, (slovom: šesťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01770117.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 24.01.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzke Predaj ťažných zariadení – príviesných vozíkov, Diaľničná cesta 7, 903 01 Senec, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 1332/2016 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“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 24.01.2017.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. M. (Reklamačný protokol č.: SCV 2016920, dátum reklamácie 18.10.2016), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – prívesný vozík, Typové označenie/Názov výrobku/Služby: Boro 2,0, výrobné číslo: SZRB10000G0015215, zakúpeného dňa 17.06.2016, zamietnutím (v Reklamačnom protokole č.: SCV 2016920 sa v časti Vyjadrenie servisu/výrobcu/dodávateľa uvádzalo: Reklamácia zamietnutá, vozík prevzal dňa 16.11.2016) bez odborného posúdenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 6 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 17.10.2017 zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej len „oznámenie“) do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 18.10.2017.

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 sa účastník konania vyjadril listom zo dňa 25.10.2017 označeným ako Vyjadrenie ku konaniu (ďalej len „vyjadrenie“), v ktorom sa uvádzalo, že účastníkovi konania bolo doručené oznámenie o začatí správneho konania, na základe kontroly vykonanej dňa 24.01.2017 v prevádzke účastníka konania v Senci, na základe spotrebiteľského podnetu č. 1332/2016. Orgán dozoru uvádza, že pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. M. (reklamácia zo dňa 18.10.2016) zamietnutím bez odborného posúdenia. K uvedenému podáva nasledovné vyjadrenie. Účastník konania nesúhlasí s tým, že reklamácia bola zamietnutá bez odborného posúdenia. Ku zamietnutiu reklamácie bol zákazníkovi zaslaný e-mail od poľského výrobcu, v ktorom bol uvedený presný opis toho, že za daného (opísaného) stavu prívesného vozíka nemohlo dôjsť k jeho poškodeniu spôsobom, akým uvádzal zákazník. Následne zákazník dostal oficiálne vyjadrenie o zamietnutí reklamácie od účastníka konania vrátane odborného posúdenia, pričom doklady si zákazník prevzal osobne. O tomto účastník konania informoval orgán kontroly; všetky príslušné doklady sú súčasťou spisu. Taktiež uvádza, že hoci účastník konania trvá na tom, že reklamácia bola zamietnutá oprávnene, účastník konania ponúkol zákazníkovi zmierne riešenie, a to bezplatnou výmenou ohnutého rámu prívesného vozíka. Na základe vyššie uvedeného zastáva názor, že účastník konania sa pri vybavení reklamácie nedopustil porušenia ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, preto navrhuje, aby bolo správne konanie ukončené bez uloženia sankcie.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 24.01.2017 pri výkone kontroly prítomný p. R. uviedol, že zákazníkovi bola ponúknutá možnosť pri zamietnutí reklamácie, odborná skúška prívesu priamo u výrobcu za dohodnutých podmienok. A to pri preukázaní vady tovaru nesie náklady na odbornú skúšku firma Autocar.

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 účastník konania zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Jednou z formálnych náležitostí vybavenia reklamácie

spotrebiteľa uplatnenej do roka od kúpy výrobku, v prípade ak predávajúci reklamáciu zamietol, je jej zamietnutie na základe odborného posúdenia, pričom kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie je predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. V prípade odborného posúdenia ide o dokument, ktorého taxatívne vymedzené náležitosti stanovuje § 18a zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom v prípade nedodržania uvedených náležitostí sa na odborné posúdenie, neprihliada. Ku skutočnosti, že účastník konania mal spotrebiteľovi zaslať e-mail od poľského výrobcu (predmetný e-mail o posúdení reklamácie tvorí prílohu č. 3 inšpekčného záznamu zo dňa 24.01.2017), orgán dozoru uvádza, že predmetný e-mail so zreteľom na ustanovenie § 18a zákona o ochrane spotrebiteľa, nie je možné akceptovať ako odborné posúdenie (z predloženého emailu pri výkone kontroly nie je zrejmá presná identifikácia posudzovaného výrobku a jasná identifikácia osoby, ktorá vykonávala odborné posúdenie). Odhliadnuc od uvedeného je vyjadrenie podané v poľskom jazyku pre spotrebiteľa nezrozumiteľné. K tvrdeniu, že účastník konania mal popri oficiálnom zamietnutí reklamácie od účastníka konania dostať aj odborné posúdenie, účastník konania žiadnym právne relevantným spôsobom nepreukázal, nakoľko orgánu dozoru ku dňu vydania tohto rozhodnutia nepredložil žiadne odborné posúdenie, na základe ktorého mala byť predmetná reklamácia zamietnutá.

Ku skutočnostiam uvádzaným do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 24.01.2017 pri výkone kontroly prítomným p. R., orgánu dozoru uvádza, že predmetné skutočnosti nemajú na zistený protiprávny skutkový stav vplyv.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

V zmysle § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa z hľadiska náležitostí odborného posúdenia toto musí obsahovať

- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
- b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku,
- c) popis stavu výrobku,
- d) výsledok posúdenia,
- e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

V zmysle § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, neprihliada.

V súlade s ustanovením § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (určenej osoby).

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 výrokovej 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 24.01.2017 a z vyjadrenia.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v súlade so zákonom stanoveným postupom. Nedodržaním povinnosti vybaviť reklamáciu výrobku uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia môže byť spotrebiteľovi sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich mu z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Účelom zákonnej úpravy podmieňujúcej zamietnutie vady doloženým odborným posúdením je poskytnúť ochranu spotrebiteľovi pred zbytočnými nákladmi súdneho konania v prípadoch neodôvodneného zamietnutia reklamácie zo strany predávajúceho. Bez predloženia odborného vyjadrenia so zákonom stanovenými náležitosťami k neuznanej reklamácií nevie spotrebiteľ sám objektívne posúdiť oprávnenosť zamietnutia reklamácie. Na základe toho je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie. Uvedeným konaním je dotknuté právo spotrebiteľa 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.

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/0327/01/2016**

dátum: **20.10.2017**

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: **InSTAVEX, s. r. o.**, Karpatské námestie 7770/10, 831 06 Bratislava, IČO: 47 566 965,

kontrola vykonaná dňa 26.09.2016 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj za prítomnosti konateľa spoločnosti – p. M.,

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 spotrebiteľka p. Ing. E., si listom „Reklamácia nekvalitne vykonanej rekonštrukcie kúpeľne“ zo dňa 27.05.2016 uplatnila reklamáciu zameranú na vady diela – *rekonštrukcia kúpeľne* (zmluva o dielo zo dňa 05.10.2015). Predmetný list bol účastníkovi konania zaslaný prostredníctvom e-mailu pánom A., a to na e-mailovú adresu spoločnosti i. dňa 16.06.2016. V uvedenom liste spotrebiteľka špecifikovala zistené nedostatky diela, okrem iného i uvoľnenú dlaždicu na podlahe. Účastník konania prostredníctvom e-mailu zo dňa 22.06.2016 odoslaného z e-mailovej adresy i. potvrdil prijatie reklamácie spotrebiteľky. Z dokladu predloženého orgánu dozoru (e-mailová komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľkou) vyplynulo, že ku dňu 04.10.2016 nebola predmetná reklamácia spotrebiteľky vybavená, a to v časti týkajúcej sa uvoľnenej dlaždice. Nevybavením reklamácie spotrebiteľky v celom rozsahu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia 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 **300,- €**
(slovom: tristo eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03270116.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.09.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu účastníka konania - spoločnosti InSTAVEX, s. r. o., Karpatské námestie 7770/10, 831 06 Bratislava, IČO: 47 566 965 za prítomnosti konateľa spoločnosti – p. M., 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 spotrebiteľky, p. Ing. E., evidovaného pod č. 647/2016, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.09.2016.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že spotrebiteľka p. Ing. E., si listom „Reklamácia nekvalitne vykonanej rekonštrukcie kúpeľne“ zo dňa 27.05.2016 uplatnila reklamáciu zameranú na vady diela – *rekonštrukcia kúpeľne* (zmluva o dielo zo dňa 05.10.2015). Predmetný list bol účastníkovi konania zaslaný prostredníctvom e-mailu pánom A., a to na e-mailovú adresu spoločnosti i. dňa 16.06.2016. V uvedenom liste spotrebiteľka špecifikovala zistené nedostatky diela, okrem iného i uvoľnenú dlaždicu na podlahe. Účastník konania prostredníctvom e-mailu zo dňa 22.06.2016 odoslaného z e-mailovej adresy i. potvrdil prijatie reklamácie spotrebiteľky. Z dokladu predloženého orgánu dozoru dňa 05.10.2016 (e-mailová komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľkou zo dňa 04.10.2016) vyplynulo, že ku dňu 04.10.2016 nebola predmetná reklamácia spotrebiteľky vybavená, a to v časti týkajúcej sa uvoľnenej dlaždice.

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

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 04.09.2017 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 21.09.2017.

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 26.09.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly p. M. – konateľ uviedol len, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie. Doklady predloží v stanovenom termíne.

Účastník konania zaslal prostredníctvom e-mailu zo dňa 05.10.2016 (e-mail odoslaný z e-mailovej adresy i.) orgánu dozoru e-mailovú komunikáciu so spotrebiteľkou zo dňa 04.10.2016.

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 a 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 právnych 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 66 400,00 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 hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 26.09.2016 a predložených dokladov.

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 celom rozsahu 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 reklamovaných väd, na základe čoho má znemožnené riadne užívanie predmetu reklamácie. Taktiež nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady výrobku, resp. poskytnutej služby. 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, ako aj uplatnenie reklamácie. 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.

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/0375/01/2016

dátum: 26.10.2017

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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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: **HELIA s. r. o.**, Obchodná 11, 811 06 Bratislava, IČO: 47 244 828,

kontrola vykonaná dňa 10.11.2016 v prevádzke TABAK, Obchodná 11, Bratislava,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **umiestniť reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi** – pri výkone kontroly bolo zistené, že v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzke TABAK, Obchodná 11, Bratislava nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, pričom tento nebol predložený ani na základe výzvy inšpektorov Slovenskej obchodnej inšpekcie,

čím došlo k porušeniu **§ 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,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **300,- €**
(slovom: tristo eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03750116.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 10.11.2016 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke TABAK, Obchodná 11, Bratislava, zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 1041/2016 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“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 10.11.2016.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že v čase výkonu kontroly sa v kontrolovanej prevádzke TABAK, Obchodná 11, Bratislava nenachádzal reklamačný poriadok na viditeľnom mieste

dostupnom spotrebiteľovi, pričom tento nebol predložený ani na základe výzvy inšpektorov SOI.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 1 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 31.08.2017 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 21.09.2017.

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 a zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 10.11.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly p. H. – vedúca PJ uviedla, že pán prišiel so zapaľovačom v hodnote 0,70 centov s blokom inej firmy ako HELIA s. r. o. s dátumom z roku 2012.

K uvedenému správny orgán uvádza, že vyjadrenie osoby prítomnej pri výkone kontroly sa týka prešetrovaného podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 1041/2016, ktorý nie je predmetom vedeného správneho konania. Uvedené tak nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

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. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci 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.

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 právnych 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 66 400,00 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 výrokovej 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 10.11.2016.

V súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Tým, že účastník konania v kontrolovanej prevádzke v čase výkonu kontroly nezabezpečil reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, nemá spotrebiteľ k dispozícii informácie o podmienkach a spôsobe reklamácie, nutné k riadnemu uplatneniu svojich práv. Uvedeným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie. Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté aj na skutočnosť, že reklamačný poriadok nebol predložený ani na základe výzvy inšpektorov SOI. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru 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, 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/0378/01/2016**

dátum: **29.09.2017**

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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v 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: **REHASPORT TRADE s.r.o.**, Trnavská cesta 29, 832 84 Bratislava, IČO: 46 493 051,

kontrola vykonaná dňa 29.11.2016 a dňa 19.01.2017 došetrenie kontroly v odbernom mieste pre e-shop na webovom sídle www.e., Trnavská cesta 29, 832 84 Bratislava,

pre porušenie zákazu predávajúcim

- **ukladať povinnosti bez právneho dôvodu** – keď v rámci vykonanej kontroly dňa 29.11.2016 boli zdokumentované údaje (tvoria prílohy k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 29.11.2016), ktoré boli poskytované pre príjemcu elektronických služieb na webovom sídle www.e. dňa 29.11.2016, a to (spolu aj „odobraté materiály“):
 - údaje z odkazu home – domovskej stránky,
 - údaje z odkazu „O nás“,
 - údaje z odkazu „Galéria“,
 - údaje z odkazu „Prečo ortéza?“,
 - údaje z odkazu „Kde kúpiť – kontakty“,
 - „OBCHODNÉ PODMIENKY“ spoločnosti REHASPORT TRADE s.r.o. platné od 01.01.2013, ktoré sa vzťahujú na obchodovanie prostredníctvom e-shopu www.e., v počte 4 strany (ďalej len „obchodné podmienky“),
 - print screen jednotlivých krokov vytvorenia objednávky tovaru – *Mueller Adjustable Ankle Support, bandáž na členok*, á 19,90 €/ks, kód: M4547.

Dňa 19.01.2017 bolo inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) vykonané došetrenie, ktorého výsledok je popísaný v dodatku inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 19.01.2017, ktorého prílohu tvorí ponuka výrobkov, ktoré boli v čase kontroly uvedené na stránke www.e., a to napríklad: *MWrap Headband – Športová čelenka* (červená, čierna, fialová, gaštanovo hnedá, modrá, oranžová) á 2,40 €/ks, *Blister Pads – samolepiace vankúšiky proti pľuzgierom 5 ks* á 10,50 €/balenie, *Mueller ProStrips 5 cm x 1 m – príľnavá ochranná sieťovina* á 3,90 €/ks atď. Posúdením obsahu odozatých materiálov a obsahu stránky www.e. bolo zistené, že:

- účastník konania ako predávajúci v obchodných podmienkach (odobratých pri výkone kontroly dňa 29.11.2016) uviedol:

PRÁVO ODSTÚPENIA OD ZMLUVY

Pre odstúpenie od zmluvy v zákonom stanovenej lehote sa vzťahujú nasledujúce podmienky:

- zámer odstúpiť od zmluvy oznámi kupujúci predávajúcemu čo najskôr, spolu s uvedením čísla objednávky, dátumu nákupu a číslom účtu, resp. adresou prevrátenie peňazí
- v prípade už prevzatia tovaru, zašle ho kupujúci na adresu predávajúceho
- tovar musí byť v pôvodnom nepoškodenom obale, nesmie byť poškodený ani použitý
- tovar musí byť kompletný, vrátane príslušenstva, záručného listu, návodu a dokladu o kúpe
- tovar zašle kupujúci doporučene a poistený, na vlastné náklady, nie na dobierku

Uvedeným ustanovením predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Zákon 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.“) neukladá kupujúcemu povinnosť pri odstúpení od zmluvy zaslať tovar predávajúcemu späť doporučene a poistený. Nemožno taktiež súhlasiť s požiadavkou na vrátenie nepoužitého tovaru, nakoľko spotrebiteľ je oprávnený zakúpený tovar vyskúšať za účelom jeho posúdenia, t.j. v rámci zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Uvedeným ukladaním povinností nad rámec zákona došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a) 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“);

- **upierať spotrebiteľovi právo na informácie** – keď v rámci vykonanej kontroly dňa 29.11.2016 boli zdokumentované údaje (tvoria prílohy k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 29.11.2016), ktoré boli poskytované pre prijemcu elektronických služieb na webovom sídle www.e. dňa 29.11.2016, a to odobraté materiály. Dňa 19.01.2017 bolo inšpektormi SOI vykonané došetrenie, ktorého výsledok je popísaný v dodatku inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 19.01.2017, ktorého prílohu tvorí ponuka výrobkov, ktoré boli v čase kontroly uvedené na stránke www.e., a to napríklad: *MWrap Headband – Športová čelenka* (červená, čierna, fialová, gaštanovo hnedá, modrá, oranžová) á 2,40 €/ks, *Blister Pads – samolepiace vankúšiky proti pľuzgierom 5 ks* á 10,50 €/balenie, *Mueller ProStrips 5 cm x 1 m – priľnavá ochranná sieťovina* á 3,90 €/ks atď. Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky www.e. bolo zistené, že na internetovej stránke elektronického obchodu www.e. účastník konania ako predávajúci neuvádzal informáciu v zmysle § 4 ods. 1 písm. 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 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;
- **upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov** – keď v rámci vykonanej kontroly dňa 29.11.2016 boli zdokumentované údaje (tvoria prílohy

k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 29.11.2016), ktoré boli poskytované pre príjemcu elektronických služieb na webovom sídle www.e dňa 29.11.2016, a to odobraté materiály. Dňa 19.01.2017 bolo inšpektormi SOI vykonané došetrenie, ktorého výsledok je popísaný v dodatku inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 19.01.2017, ktorého prílohu tvorí ponuka výrobkov, ktoré boli v čase kontroly uvedené na stránke www.e., a to napríklad: *MWrap Headband – Športová čelenka* (červená, čierna, fialová, gaštanovo hnedá, modrá, oranžová) á 2,40 €/ks, *Blister Pads – samolepiace vankúšiky proti pluzgierom 5 ks* á 10,50 €/balenie, *Mueller ProStrips 5 cm x 1 m – príľnavá ochranná sieťovina* á 3,90 €/ks atď. Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky www.e. bolo zistené, že:

- účastník konania ako predávajúci v obchodných podmienkach (odobratých pri výkone kontroly dňa 29.11.2016) ďalej uviedol:

PRÁVO ODSTÚPENIA OD ZMLUVY

Pri splnení vyššie uvedených podmienok vráti predávajúci peniaze za tovar a poštovné ak bolo samostatne účtované prevodom na účet kupujúceho alebo zaslaním na jeho adresu, a to najneskôr do 14 pracovných dní po prijatí tovaru.

Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. V zmysle § 9 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Uvedeným ustanovením došlo zo strany predávajúceho k predĺženiu lehoty na vrátenie platieb a 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;

- **používať nekalé obchodné praktiky** – keď v rámci vykonanej kontroly dňa 29.11.2016 boli zdokumentované údaje (tvoria prílohy k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 29.11.2016), ktoré boli poskytované pre príjemcu elektronických služieb na webovom sídle www.e. dňa 29.11.2016, a to odobraté materiály. Dňa 19.01.2017 bolo inšpektormi SOI vykonané došetrenie, ktorého výsledok je popísaný v dodatku inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 19.01.2017, ktorého prílohu tvorí ponuka výrobkov, ktoré boli v čase kontroly uvedené na stránke www.e., a to napríklad: *MWrap Headband – Športová čelenka* (červená, čierna, fialová, gaštanovo hnedá, modrá, oranžová) á 2,40 €/ks, *Blister Pads – samolepiace vankúšiky proti pluzgierom 5 ks* á 10,50 €/balenie, *Mueller ProStrips 5 cm x 1 m – príľnavá ochranná sieťovina* á 3,90 €/ks atď. Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky www.e. bolo zistené, že:
- účastník konania ako predávajúci v obchodných podmienkach (odobratých pri výkone kontroly dňa 29.11.2016) tiež uviedol:

PRÁVO ODSTÚPENIA OD ZMLUVY

Kupujúci, ktorý nekupuje tovar v rámci podnikateľskej činnosti má zo zákona právo odstúpiť od kúpnej zmluvy do 7 pracovných dní od prevzatia tovaru.

Uvedeným ustanovením predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o lehote na odstúpenie od zmluvy, nakoľko 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. Citované ustanovenie teda obsahuje nesprávnu informáciu o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy a je preto nepravdivé, nakoľko uvádza 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;

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií** – keď v rámci vykonanej kontroly dňa 29.11.2016 boli zdokumentované údaje (tvoria prílohy k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 29.11.2016), ktoré boli poskytované pre príjemcu elektronických služieb na webovom sídle www.e. dňa 29.11.2016, a to odobraté materiály. Dňa 19.01.2017 bolo inšpektormi SOI vykonané došetrenie, ktorého výsledok je popísaný v dodatku inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 19.01.2017, ktorého prílohu tvorí ponuka výrobkov, ktoré boli v čase kontroly uvedené na stránke www.e., a to napríklad: *MWrap Headband – Športová čelenka* (červená, čierna, fialová, gaštanovo hnedá, modrá, oranžová) á 2,40 €/ks, *Blister Pads – samolepiace vankúšiky proti pluzgierom 5 ks* á 10,50 €/balenie, *Mueller ProStrips 5 cm x 1 m – príľnavá ochranná sieťovina* á 3,90 €/ks atď. Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky www.e. bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, keď odobraté materiály neobsahovali informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií upravené v § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa (napr. spôsob a postup uplatnenia reklamácie, lehota na vybavenie reklamácie, vybavenie reklamácie, ak je reklamácia uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy, resp. po 12 mesiacoch od kúpy, opätovné uplatnenie reklamácie), čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z. z.;
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, poskytnúť spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy** – keď v rámci vykonanej kontroly dňa 29.11.2016 boli zdokumentované údaje (tvoria prílohy k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 29.11.2016), ktoré boli poskytované pre príjemcu elektronických služieb na

webovom sídle www.e. dňa 29.11.2016, a to odobraté materiály. Dňa 19.01.2017 bolo inšpektormi SOI vykonané došetrenie, ktorého výsledok je popísaný v dodatku inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 19.01.2017, ktorého prílohu tvorí ponuka výrobkov, ktoré boli v čase kontroly uvedené na stránke www.e., a to napríklad: *MWrap Headband – Športová čelenka* (červená, čierna, fialová, gaštanovo hnedá, modrá, oranžová) á 2,40 €/ks, *Blister Pads – samolepiace vankúšiky proti pluzgierom 5 ks* á 10,50 €/balenie, *Mueller ProStrips 5 cm x 1 m – príľnavá ochranná sieťovina* á 3,90 €/ks atď. Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky www.e. bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z., čím došlo k porušeniu

§ 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z.;

- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu** – keď v rámci vykonanej kontroly dňa 29.11.2016 boli zdokumentované údaje (tvoria prílohy k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 29.11.2016), ktoré boli poskytované pre príjemcu elektronických služieb na webovom sídle www.e. dňa 29.11.2016, a to odobraté materiály. Dňa 19.01.2017 boloinšpektormi SOI vykonané došetrenie, ktorého výsledok je popísaný v dodatku inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 19.01.2017, ktorého prílohu tvorí ponuka výrobkov, ktoré boli v čase kontroly uvedené na stránke www.e., a to napríklad: *MWrap Headband – Športová čelenka* (červená, čierna, fialová, gaštanovo hnedá, modrá, oranžová) á 2,40 €/ks, *Blister Pads – samolepiace vankúšiky proti pluzgierom 5 ks* á 10,50 €/balenie, *Mueller ProStrips 5 cm x 1 m – príľnavá ochranná sieťovina* á 3,90 €/ks atď. Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky www.e. bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne nepoučil spotrebiteľa o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu - § 622 a § 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), nakoľko v odobratých materiáloch absentovala úplná informácia o právach spotrebiteľa v prípade odstrániteľných väd; neodstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady; iných neodstrániteľných väd, resp. odstrániteľných väd, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať, čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. l)** zákona č. 102/2014 Z. z.;
- **pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu** – keď v rámci vykonanej kontroly dňa 29.11.2016 boli zdokumentované údaje (tvoria prílohy k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 29.11.2016), ktoré boli poskytované pre príjemcu elektronických služieb na webovom sídle www.e. dňa 29.11.2016, a to odobraté materiály. Dňa 19.01.2017 bolo inšpektormi SOI vykonané došetrenie, ktorého výsledok je popísaný v dodatku inšpekčného záznamu

z kontroly zo dňa 19.01.2017, ktorého prílohu tvorí ponuka výrobkov, ktoré boli v čase kontroly uvedené na stránke www.e., a to napríklad: *MWrap Headband – Športová čelenka* (červená, čierna, fialová, gaštanovo hnedá, modrá, oranžová) á 2,40 €/ks, *Blister Pads – samolepiace vankúšiky proti pluzgierom 5 ks* á 10,50 €/balenie, *Mueller ProStrips 5 cm x 1 m – priľnavá ochranná sieťovina* á 3,90 €/ks atď. Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky www.e. bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď odobraté materiály ani obsah internetovej stránky účastníka konania www.e. neobsahovali požadované informácie o alternatívnom riešení sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov v zmysle Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013), čím došlo k porušeniu § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.;

- **zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu – keď v rámci vykonanej kontroly dňa 29.11.2016 boli zdokumentované údaje (tvoria prílohy k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 29.11.2016), ktoré boli poskytované pre príjemcu elektronických služieb na webovom sídle www.e. dňa 29.11.2016, a to odobraté materiály. Dňa 19.01.2017 bolo inšpektormi SOI vykonané došetrenie, ktorého výsledok je popísaný v dodatku inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 19.01.2017, ktorého prílohu tvorí ponuka výrobkov, ktoré boli v čase kontroly uvedené na stránke www.e., a to napríklad: *MWrap Headband – Športová čelenka* (červená, čierna, fialová, gaštanovo hnedá, modrá, oranžová) á 2,40 €/ks, *Blister Pads – samolepiace vankúšiky proti pluzgierom 5 ks* á 10,50 €/balenie, *Mueller ProStrips 5 cm x 1 m – priľnavá ochranná sieťovina* á 3,90 €/ks atď. Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky www.e. bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, nakoľko ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, pričom na webovom sídle účastníka konania www.e. bolo v čase výkonu kontroly dňa 29.11.2016 na odoslanie objednávky potrebné stlačiť len tlačidlo označené slovným spojením „objednať“, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.,**

u k l a d á

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 pokutu vo výške **2.500,- €**, (slovom: dvetisícpäťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03780116.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 29.11.2016 vykonali inšpektori SOI kontrolu v odbernom mieste pre e-shop na webovom sídle www.e., Trnavská cesta 29, 832 84 Bratislava, prevádzkovaného spoločnosťou REHASPORT TRADE s.r.o., Trnavská cesta 29, 832 84 Bratislava, IČO: 46 493 051 (ďalej len „účastník konania“), 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., na súlad podmienok zmlúv uzatvorených na diaľku so všeobecne platnými právnymi predpismi, Občianskym zákonníkom a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 1126/2016, pri ktorej bol spísaný inšpekčný záznam z kontroly zo dňa 29.11.2016.

V rámci vykonanej kontroly dňa 29.11.2016 boli zdokumentované údaje (tvoria prílohy k inšpekčnému záznamu z kontroly zo dňa 29.11.2016), ktoré boli poskytované pre príjemcu elektronických služieb na webovom sídle www.e. dňa 29.11.2016, a to (spolu aj „odobraté materiály“):

- údaje z odkazu home – domovskej stránky,
- údaje z odkazu „O nás“,
- údaje z odkazu „Galéria“,
- údaje z odkazu „Prečo ortéza?“,
- údaje z odkazu „Kde kúpiť – kontakty“,
- „OBCHODNÉ PODMIENKY“ spoločnosti REHASPORT TRADE s.r.o. platné od 01.01.2013, ktoré sa vzťahujú na obchodovanie prostredníctvom e-shopu www.e., v počte 4 strany (ďalej len „obchodné podmienky“),
- print screen jednotlivých krokov vytvorenia objednávky tovaru – *Mueller Adjustable Ankle Support, bandáž na členok*, á 19,90 €/ks, kód: M4547.

Dňa 19.01.2017 bolo inšpektormi SOI vykonané došetrenie kontroly v odbernom mieste pre e-shop na webovom sídle www.e., Trnavská cesta 29, 832 84 Bratislava, prevádzkovaného účastníkom konania, zamerané na dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z. z. a na došetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 1126/2016 v zmysle vykonanej kontroly zo dňa 29.11.2016, ktorého výsledok je popísaný v dodatku inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 19.01.2017. Prílohu dodatku inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 19.01.2017 tvorí ponuka výrobkov, ktoré boli v čase kontroly uvedené na stránke www.e., a to napríklad: *MWrap Headband – Športová členka* (červená, čierna, fialová, gaštanovo hnedá, modrá, oranžová) á 2,40 €/ks, *Blister Pads – samolepiace vankúšiky proti pľuzgierom 5 ks* á 10,50 €/balenie, *Mueller ProStrips 5 cm x 1 m – príľnavá ochranná sieťovina* á 3,90 €/ks atď.

Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky www.e. bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci v obchodných podmienkach (odobratých pri výkone kontroly dňa 29.11.2016) uviedol:

PRÁVO ODSTÚPENIA OD ZMLUVY

Kupujúci, ktorý nekupuje tovar v rámci podnikateľskej činnosti má zo zákona právo odstúpiť od kúpnej zmluvy do 7 pracovných dní od prevzatia tovaru.

Uvedeným ustanovením predávajúci nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o lehote na odstúpenie od zmluvy, nakoľko 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. Citované ustanovenie teda obsahuje nesprávnu informáciu o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy a je preto nepravdivé, nakoľko uvádza 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.

Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky www.e. bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci v obchodných podmienkach (odobratých pri výkone kontroly dňa 29.11.2016) ďalej uviedol:

PRÁVO ODSTÚPENIA OD ZMLUVY

Pre odstúpenie od zmluvy v zákonom stanovenej lehote sa vzťahujú nasledujúce podmienky:

- *zámer odstúpiť od zmluvy oznámi kupujúci predávajúcemu čo najskôr, spolu s uvedením čísla objednávky, dátumu nákupu a číslom účtu, resp. adresou prevrátenie peňazí*
- *v prípade už prevzatia tovaru, zašle ho kupujúci na adresu predávajúceho*
- *tovar musí byť v pôvodnom nepoškodenom obale, nesmie byť poškodený ani použitý*
- *tovar musí byť kompletný, vrátane príslušenstva, záručného listu, návodu a dokladu o kúpe*
- *tovar zašle kupujúci doporučene a poistený, na vlastné náklady, nie na dobierku*

Uvedeným ustanovením predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, resp. v rozpore s ním, a to v neprospech spotrebiteľa. Zákon č. 102/2014 Z. z. neukladá kupujúcemu povinnosť pri odstúpení od zmluvy zaslať tovar predávajúcemu späť doporučené a poistený. Nemožno taktiež súhlasiť s požiadavkou na vrátenie nepoužitého tovaru, nakoľko spotrebiteľ je oprávnený zakúpený tovar vyskúšať za účelom jeho posúdenia, t.j. v rámci zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky www.e. bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci v obchodných podmienkach (odobratých pri výkone kontroly dňa 29.11.2016) ďalej uviedol:

PRÁVO ODSTÚPENIA OD ZMLUVY

Pri splnení vyššie uvedených podmienok vráti predávajúci peniaze za tovar a poštovné ak bolo samostatne účtované prevodom na účet kupujúceho alebo zaslaním na jeho adresu, a to najneskôr do 14 pracovných dní po prijatí tovaru.

Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5. V zmysle § 9 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Uvedeným ustanovením došlo zo strany predávajúceho k predĺženiu lehoty na vrátenie platieb a k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov.

Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky www.e. bolo zistené, že na internetovej stránke elektronického obchodu www.e. účastník konania ako predávajúci neuvádzal informáciu v zmysle § 4 ods. 1 písm. 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 názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha, čím došlo k porušeniu zákazu upierania práva spotrebiteľa na informácie.

Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky www.e. bolo ďalej zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, keď odobraté materiály neobsahovali informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií upravené v § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa (napr. spôsob a postup uplatnenia reklamácie, lehota na vybavenie reklamácie, vybavenie reklamácie, ak je reklamácia uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy, resp. po 12 mesiacoch od kúpy, opätovné uplatnenie reklamácie).

Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky www.e. bolo ďalej zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, neposkytol spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 zákona č. 102/2014 Z. z.

Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky www.e. bolo ďalej zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne nepoučil spotrebiteľa o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu - § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, nakoľko v odobratých materiáloch absentovala úplná informácia o právach spotrebiteľa v prípade odstrániteľných väd; neodstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady; iných neodstrániteľných väd, resp. odstrániteľných väd, ak však

kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky www.e. bolo ďalej zistené, že účastník konania ako predávajúci pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne spotrebiteľovi neoznámil informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň neuviedol na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, keď odobraté materiály ani obsah internetovej stránky účastníka konania www.e. neobsahovali požadované informácie o alternatívnom riešení sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ani odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov v zmysle Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013). Posúdením obsahu odobratých materiálov a obsahu stránky www.e. bolo ďalej zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu, nakoľko ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu, pričom na webovom sídle účastníka konania www.e. bolo v čase výkonu kontroly dňa 29.11.2016 na odoslanie objednávky potrebné stlačiť len tlačidlo označené slovným spojením „objednať“.

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 nekalých obchodných praktík) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. g) zákona o ochrane spotrebiteľa; a k porušeniu § 3 ods. 1 písm. g), h), l), t) a § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z., za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. bolo účastníkovi konania listom zo dňa 31.07.2017 zaslané oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 19.08.2017.

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 a zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 29.11.2016 osoba prítomná pri výkone kontroly p. Mgr. P. – produktový manažér uviedol, že požadované doklady doručia na Inšpektorát SOI a podnet preveria, nakoľko si nie sú vedomí pochybenia.

Dňa 12.12.2016 bol orgánu dozoru doručený list účastníka konania zo dňa 05.12.2016, vo veci: „Stanovisko k podaniu spotrebiteľa č. 1126/2016 -zaslanie stanoviska“, v ktorom p. Mgr. P. v mene účastníka konania uviedol, že spotrebiteľ p. Ing. P. (ďalej len „spotrebiteľ“) vo svojom podaní zo dňa 02.09.2016 adresovanom SOI uvádza, že dňa 01.08.2016 si prostredníctvom e-shopu www.e. objednal tovar: Mueller Tennis Elbow w/Gel pad, lakt'ová podpora, ktorý mu bol doručený GLS prepravou dňa 03.08.2016. Spotrebiteľ sa dňa 09.08.2016 rozhodol odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu. Objednaný tovar spotrebiteľ zaslal prostredníctvom Slovenskej pošty a.s. pozemnou prepravou na adresu e-shopu: Rehasport Trade s.r.o., Trnavská cesta 29, 832 84 Bratislava dňa 09.08.2016 pod podacím číslom RQ78609212SK. Účastník konania ku dňu 29.11.2016 nedisponoval informáciou o odstúpení od zmluvy a následnom vrátení objednaného tovaru. Daná skutočnosť bola osobne overená u prepravcu – Slovenská pošta a.s., prevádzka Tomašíkova 54, Bratislava 3, kde bolo potvrdené, že zásielka od spotrebiteľa pod podacím číslom RQ78609212SK nebola účastníkovi konania doručená. Na základe doporučenia, účastník konania, dňa 30.11.2016 uplatnil požiadavku na Slovenskú poštu a.s. Banská Bystrica na šetrenie za účelom nedoručenia predmetnej zásielky a vystavenie písomného dokladu o danej skutočnosti. Účastník konania preukázateľne nemal vedomosť o požiadavke spotrebiteľa a následnom vrátení objednaného tovaru. Účastník konania telefonicky kontaktoval spotrebiteľa dňa 30.11.2016, kde mu bola celá záležitosť vysvetlená, že zo strany účastníka konania, nakoľko nemal vedomosť o vrátení tovaru (nebol doručený), nemohol konať v prospech spotrebiteľa. Elektronická komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania nebola úspešná z dôvodu, že pre komunikáciu sa používa prednostne adresa p. Opatrenia uložené v inšpekčnom zázname boli splnené obratom v zmysle požiadavky.

Vo vysvetlivke do dodatku inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 19.01.2017 osoba prítomná pri výkone kontroly p. Mgr. P. – produktový manažér uviedol len, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie.

K uvedenému orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. K vyššie uvedenému stanovisku k podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 1126/2016 orgán dozoru uvádza, že požiadavka spotrebiteľa súvisiaca s odstúpením do zmluvy a nedoručenie tovaru vráteného zo strany spotrebiteľa účastníkovi konania chybou pošty, nie je predmetom vedeného správneho konania. K tvrdeniu, že opatrenia uložené v inšpekčnom zázname boli splnené obratom v zmysle požiadavky, orgán dozoru uvádza, že účastník konania mal v zmysle opatrenia na mieste uloženom v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 29.11.2016 zabezpečiť na webovom sídle www.e. doplnenie údajov o názve a adrese orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha podľa zákona o elektronickom obchode v platnom znení a poskytnutie informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporu v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. Odstránenie zistených nedostatkov (následne po vykonanej kontrole), tak ako tvrdí účastník konania, 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.

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.

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 vrátane 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.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

V zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

V zmysle § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná

g) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,

h) informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3,

l) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu,

t) informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

V zmysle § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. predávajúci je povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu.

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. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

V zmysle § 622 Občianskeho zákonníka ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

V zmysle § 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 právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. 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: názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.

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 dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z. z. 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. Porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2, § 6 alebo § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. má orgán dozoru, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 2 písm. a) sankcionovať pokutou od 300 do 16 500 eur. Porušenie povinnosti podľa § 3 ods. 1, § 4 ods. 1, 5 až 8, § 5 ods. 1 alebo ods. 2, § 8 ods. 4 alebo § 9 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. má orgán dozoru, vzhľadom na platnú dikciu cit. zákona v zmysle § 15 ods. 2 písm. b) sankcionovať pokutou od 200 do 10 000 eur.

Správny orgán v tejto súvislosti uvádza, že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Pri absencii výslovnej

právnej úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle § 41 ods. 1 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon, v znení neskorších predpisov, podľa ktorého ak súd odsudzuje páchatel'a za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo odôvodnené niektorým zo zbíhajúcich sa trestných činov. Ak sú dolné hranice trestných sadzieb trestov odňatia slobody rôzne, je dolnou hranicou úhrnného trestu najvyššia z nich. V zmysle vyššie uvedeného sa za najprísnejšie postihnutelný správny delikt bude považovať ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Vzhľadom k uvedenému má správny orgán za to, že najprísnejšie postihnutelným správnym deliktom bude v danom prípade konanie, ktorým účastník konania porušil ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa, t.j. v danom prípade bola pokuta v súlade s absorpčnou zásadou uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovení uvedených vo výrokovej 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 z kontroly zo dňa 29.11.2016 v spojení s dodatkom inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 19.01.2017, z odobratých materiálov a obsahu internetovej stránky účastníka konania www.e.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Účastník konania za plnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné skutočnosti, ktoré ich porušenie spôsobili.

Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo 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, resp. obmedzené uplatnenie práva garantovaného právnymi predpismi na ochranu spotrebiteľa, a to jeho práva na odstúpenie od zmluvy, nakoľko požiadavka, v prípade odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa, doručiť predávajúcemu tovar doporučené, poistený a nepoužitý, je kladená nad rámec zákona. Uvedeným ukladaním povinnosti nad rámec zákona tak došlo k ohrozeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa garantovaných ustanovením § 3 ods. 1 zákona o ochranu spotrebiteľa v dôsledku možného vynaloženia peňažných prostriedkov nad rámec potrebný na uskutočnenie predmetného úkonu.

K ohrozeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa garantovaných v ust. § 3 ods. 1 zákona o ochranu spotrebiteľa došlo aj upieraním práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, a to predĺžením lehoty na vrátenie platieb spotrebiteľovi v prípade, ak spotrebiteľ využije svoje právo odstúpiť od zmluvy. Účastník konania ako predávajúci tak v zmysle svojich obchodných podmienok môže určitý čas neoprávnene zdržiavať finančné prostriedky spotrebiteľa, čo je v rozpore so zákonom.

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 www.e neuviedol názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha, t.j. spotrebiteľ nebol v dostatočnej miere informovaný o orgáne dohľadu, na ktorý sa môže obrátiť v prípadoch podozrenia z porušovania právnych predpisov zo strany podnikateľského subjektu.

Pri určovaní výšky pokuty bola zohľadnená aj skutočnosť, že účastník konania nesprávne informoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy, resp. o lehote na odstúpenie 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. 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 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 informácie a na ochranu ekonomických záujmov v zákonom požadovanej miere a úrovni, tak dosiahnutý nebol.

V záujme toho, aby spotrebiteľ mal už v čase rozhodovania sa o ponuke tovaru alebo služby čo najúplnejšie a neskreslené informácie, zákonodarca v § 3 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. ustanovil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, na základe ktorej sa táto zmluva má uzavrieť, informovať spotrebiteľa o skutočnostiach, ktorých taxatívny výpočet je obsiahnutý v predmetnom ustanovení. Neuvedením úplných informácií o postupoch uplatňovania (spôsob a postup uplatnenia reklamácie) a vybavovania reklamácií, vrátane informácií o povinnostiach, ktoré účastníkovi konania ako predávajúcemu vyplývajú z príslušných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa v súvislosti s lehotou na vybavenie reklamácie, v súvislosti so zamietnutím reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy, resp. po 12 mesiacoch od kúpy, resp. o možnosti opätovného uplatnenia reklamácie, dochádza opätovne k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa, ktorý mu priznávajú právne predpisy na ochranu spotrebiteľa, predovšetkým práva na informácie a ochranu ekonomických záujmov garantované v § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom zároveň môže byť spotrebiteľovi sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Čo sa týka neposkytnutia formuláru na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľovi, orgán dozoru považuje za relevantné zdôrazniť, že jedným zo základných práv spotrebiteľa pri uzatváraní zmluvy na diaľku je jeho právo na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu v zákonnej lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, pričom neexistenciou formulára na odstúpenie od zmluvy, a teda nemožnosťou odstúpenia od zmluvy týmto spôsobom, by mohlo dôjsť ku sťaženiu uplatnenia práv spotrebiteľa. Orgán dozoru ďalej pri rozhodovaní prihliadol na skutočnosť, že spotrebiteľ v dôsledku neuvedenia úplných informácií obsiahnutých v ustanoveniach § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka nemá vedomosť o tom, aké má práva zo zodpovednosti za vady v závislosti od charakteru (odstrániteľná/neodstrániteľná vada), resp. počtu odstrániteľných väd, čo môže viesť k svojvôli predávajúceho určovať spôsob vybavenia reklamácie i v prípade, keď podľa zákona právo voľby patrí práve spotrebiteľovi, resp. k obmedzeniu nárokov spotrebiteľa. Neuvedením informácie pre spotrebiteľa o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov a neuvedením na webovom sídle predávajúceho [www.e.odkazu](#) na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, mohlo byť spotrebiteľovi neprimerane sťažené, resp. znemožnené právo zúčastniť sa alternatívneho riešenia sporov, nakoľko priemerný spotrebiteľ nedisponujúci odbornými znalosťami o uvedenej možnosti riešenia sporu nemusí vedieť, resp. nie je informovaný o jej podmienkach a rovnako ani o možnosti riešenia spotrebiteľského sporu online.

Orgán dohľadu ďalej prihliadol na skutočnosť, že dôsledkom nesplnenia povinnosti predávajúceho zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že je oboznámený so skutočnosťou, že na základe odoslania objednávky mu vzniká povinnosť zaplatiť cenu za objednaný tovar alebo službu, je skutočnosť, že spotrebiteľ v plnom rozsahu nemusí porozumieť záväzku, ktorý mu uzatvorením zmluvy, resp. odoslaním objednávky vznikne (t.j. záväzok zaplatiť za objednávku). Účastník konania zodpovedá za svoju povinnosť aj keď následkom jej porušenia bude mať spotrebiteľ možnosť namietať oprávnenosť nárokov predávajúceho, ak ten nedostatočným spôsobom oboznámil spotrebiteľa o odplatnosti právneho úkonu, celkovej cene tovaru alebo služby alebo o spôsobe výpočtu celkovej ceny. Účelom ustanovenia § 4 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. je ochrana spotrebiteľa (predovšetkým v prípadoch, ak od neho predávajúci žiada zaplatiť cenu za plnenie) a eliminácia internetových pascí. Ak sa má objednávka odoslať stlačením tlačidla alebo aktivovaním obdobnej funkcie na stránke predávajúceho, spotrebiteľ musí byť informovaný, že bude povinný platiť peňažný záväzok, a to uvedením tejto skutočnosti priamo na tomto tlačidle alebo funkcii. Porušením uvedenej povinnosti tak rovnako došlo k poškodeniu, resp. ohrozeniu práv spotrebiteľa, a to jeho práva na informácie ako aj práva na ochranu ekonomických záujmov.

Pri určení výšky pokuty správny orgán vzal do úvahy aj územnú pôsobnosť účastníka konania, ktorý realizuje zásielkový predaj výrobkov na celom území Slovenskej republiky v dôsledku čoho sa porušenie povinností javí o to závažnejšie.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, bol 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. Z hľadiska dĺžky trvania nedostatkov bola zohľadnená skutočnosť, že tieto boli preukázané v čase vykonania kontroly a odobratia materiálov, ktoré boli predmetom posúdenia.

Orgán dozoru taktiež poukazuje na skutočnosť, že zákon o ochrane spotrebiteľa 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/0409/01/2016

dátum: 31.10.2017

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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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: **Megastore s. r. o.**, Wolkrova 25, 851 01 Bratislava,
IČO: 46 071 776,

kontrola vykonaná dňa 27.02.2017 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia** – v súvislosti s vykonanou kontrolou a na základe doložených dokladov (e-mailovej komunikácie medzi spotrebiteľom a predávajúcim) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p. O., uplatnenú do 12 mesiacov od kúpy výrobku dňa 18.09.2016 e-mailom zaslaným z adresy o. na adresu t. s predmetom: Reklamácia, zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Fossil Utility Chronograph FS4656 v hodnote 110 € (faktúra – daňový doklad SK20150894 zo dňa 19.11.2015), prostredníctvom e-mailu zo dňa 18.09.2016 zaslaného z adresy t. na adresu o. (v ktorom sa uvádzalo, že *Reklamácie poškodených kožených remienkov nespádajú pod reklamácie v záručnej dobe vzhľadom k závade vzniknutej používaním či nosením výrobku. Nemáme ani žiadne náhradné remienky v ponuke od dodávateľov. Obráťte sa prosím na značkovú kamennú predajňu v mieste bydliska, prípade autorizovaný servis tejto značky*) zamietnutím bez odborného posúdenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 6** 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 **600 ,- €**, (slovom: šesťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04090116.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.02.2017 vykonal inšpektor Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu spoločnosti Megastore s. r. o., Wolkrova 25, 851 01 Bratislava, IČO: 46 071 776 (ďalej len „účastník konania“) zameranú na prešetrenie podania p. O., evidovaného pod č. 1027/2016 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 27.02.2017.

V súvislosti s vykonanou kontrolou a na základe doložených dokladov (e-mailovej komunikácie medzi spotrebiteľom a predávajúcim) bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľa p. O., uplatnenú do 12 mesiacov od kúpy výrobku dňa 18.09.2016 e-mailom zaslaným z adresy o. na adresu t. s predmetom: Reklamácia, zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Fossil Utility Chronograph FS4656 v hodnote 110 € (faktúra – daňový doklad SK20150894 zo dňa 19.11.2015), prostredníctvom e-mailu zo dňa 18.09.2016 zaslaného z adresy t. na adresu o. (v ktorom sa uvádzalo, že *Reklamácie poškodených kožených remienkov nespádajú pod reklamácie v záručnej dobe vzhľadom k závade vzniknutej používaním či nosením výrobku. Nemáme ani žiadne náhradné remienky v ponuke od dodávateľov. Obráťte sa prosím na značkovú kamennú predajňu v mieste bydliska, prípade autorizovaný servis tejto značky*) zamietnutím bez odborného posúdenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 6 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 10.10.2017 zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej len „oznámenie“) do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 12.10.2017.

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 sa účastník konania nevyjadril. Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 27.02.2017 pri výkone kontroly prítomný p. Ing. A. (konateľ účastníka konania) uviedol, že po detailnom prešetrení postupu reklamácie s ich právnym zástupcom dospeli k nasledovnému záveru. Mailovou komunikáciou nebolo zamietnuté, ale iba konštatované, aké bude pravdepodobné konečné riešenie. Reklamácia nebola ukončená ich výslovným stanoviskom, že sa reklamácia zamieta.

Dňa 30.12.2016 bol orgánu dozoru doručený list označený ako Odpoveď na podanie č. 1027/2016 (ďalej len „vyjadrenie k podnetu“), v ktorom sa uvádzalo, že na základe výzvy č. 1027/2016 týkajúcej sa spotrebiteľa p. O. zo dňa 18.09.2016 na základe faktúry č. SK20150894 reklamáciu prešetrili. Žiaľ ku reklamačnému konaniu neevidujú od zákazníka predmetný zakúpený tovar. Nakoľko im nebol tovar doručený, tak reklamačné konanie nemohlo začať. V prípade pretrvávajúceho nároku na reklamáciu tovaru je potrebné predmetný tovar fyzicky obdržať. V prípade, že zákazník posielal tovar ku nim poštou, je potrebné zistiť či bola zásielka doručená a nebola náhodou stratená alebo odcudzená ešte pred dodaním ku nim. Žiaľ podľa ich evidencie nemajú záznam o fyzickom prijatí tovaru.

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 do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 27.02.2017 pri výkone kontroly prítomným p. Ing. A. orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. V tejto súvislosti orgán dozoru poukazuje na znenie e-mailu zo dňa 18.09.2016 zaslaného spotrebiteľke (ako odpoveď na jej reklamáciu) z adresy t. na adresu o. v ktorom sa uvádzalo, že *Reklamácie poškodených kožených remienkov nespádajú pod reklamácie v záručnej dobe vzhľadom k závade vzniknutej používaním či nosením výrobku. Nemáme ani žiadne náhradné remienky v ponuke od dodávateľov. Obráťte sa prosím na značkovú kamennú predajňu v mieste bydliska, prípade autorizovaný servis tejto značky.* V zmysle § 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. V predmetnom e-maile predávajúci spotrebiteľku jednoznačne informoval, že so zreteľom na charakter vady (poškodený kožený remienok, teda vada vzniknutá používaním či nosením výrobku ako ju predávajúci označil), reklamovaná vada nespadá pod reklamácie v záručnej dobe. V nadväznosti na uvedené, predávajúci ďalej spotrebiteľku informoval, že nedisponuje žiadnymi náhradnými remienkami v ponuke od dodávateľov a odporučil jej obrátiť sa na značkovú kamennú predajňu, príp. autorizovaný servis tejto značky. Z obsahu uvedenej informácie, kedy predávajúci spotrebiteľku informuje, že reklamovaná vada pod reklamáciu nespadá, pričom spotrebiteľku odkáže na inú predajňu, resp. servis, je zrejmé, že predmetná reklamácia spotrebiteľky bola zamietnutá. Nakoľko išlo o reklamáciu uplatnenú do roka od kúpy predmetného výrobku, mohol tak predávajúci v súlade s ustanovením § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa urobiť len na základe odborného posúdenia. Uvedená povinnosť však nebola zo strany účastníka konania ako predávajúceho dodržaná.

Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení k podnetu, orgán dozoru opätovne odkazuje na obsah predmetného e-mailu, ktorým predávajúci reklamáciu spotrebiteľky zamietol. Ak predávajúci zaslal spotrebiteľke e-mail v znení uvedenom vyššie, je v rozpore s logikou veci, aby spotrebiteľka po tom, čo ju predávajúci informuje, že predmetná vada nespadá pod reklamácie v záručnej doba a odkáže ju na iného predajcu, resp. servis, reklamovaný výrobok predávajúcemu (po tom čo jej reklamáciu zamietol) zasielala. V nadväznosti k uvedenému orgán dozoru poukazuje, ako už uviedol i vyššie, že reklamácia spotrebiteľky bola e-mailom zo dňa 18.09.2016 zaslaným spotrebiteľke z adresy t. na adresu o. zamietnutá, bez odborného posúdenia. Argumenty účastníka konania, že predmetný výrobok neobdržal so zreteľom na obsah citovaného e-mailu, tak neobstoja ako dôvod zbavujúci účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

V súlade s ustanovením § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (určenej osoby).

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 27.02.2017 a z vyjadrenia k podnetu.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v súlade so zákonom stanoveným postupom. Nedodržaním povinnosti vybaviť reklamáciu výrobku uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia môže byť spotrebiteľovi sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich mu z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Účelom zákonnej úpravy podmieňujúcej zamietnutie vady doloženým odborným posúdením je poskytnúť ochranu spotrebiteľovi pred zbytočnými nákladmi súdneho konania v prípadoch neodôvodneného zamietnutia reklamácie zo strany predávajúceho. Bez predloženia odborného vyjadrenia k neuznanej reklamácií nevie spotrebiteľ sám objektívne posúdiť oprávnenosť zamietnutia reklamácie. Na základe toho je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie. Uvedeným konaním je dotknuté právo spotrebiteľa 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. 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.